

RESOLUCIÓN No. **8071** 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 7994 de 2025»*

LA COORDINACIÓN DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le 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 580 de 2025 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución CRC 7994 del 28 de octubre de 2025, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) resolvió recuperar los códigos cortos **897900** y **890133**, los cuales habían sido asignados 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 Sección 3 del Capítulo 4 del Título VI 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 7994 de 2025 fue notificada personalmente a **HABLAME** el 28 de octubre de 2025. Dentro del término establecido², **HABLAME** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado bajo los números 2025827482 y 2025827518 del 10 de noviembre 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. 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,

¹ Resoluciones CRC 5019 de 2016 y CRC 5127 de 2017.

² El término para presentar el recurso de reposición vencía el 12 de noviembre 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."*

a continuación, se presentarán los argumentos expuestos por **HABLAME** y las consideraciones de la **CRC** sobre cada uno de estos.

HABLAME solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones que fuera revocada en su integridad la Resolución CRC 7994 de 2025, mediante la cual se ordenó la recuperación de los códigos cortos **897900** y **890133**, y que, en su lugar, se mantuviera la asignación de dichos recursos al considerar que los mensajes cursados a través de estos se encuentran amparados en relaciones contractuales válidas, cuentan con trazabilidad técnica suficiente y no 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.

HABLAME argumentó que la CRC desconoció la naturaleza del ecosistema digital de mensajería y la estructura de la cadena de valor del tráfico de SMS, al exigirle acreditar autorizaciones finales de terceros remitentes que se encuentran fuera de su órbita de control operativo, pese a que su rol como integrador tecnológico se limita a facilitar el enrutamiento de los mensajes a partir de relaciones contractuales válidas con PCA nacionales e internacionales.

En ese sentido, señaló que la exigencia regulatoria aplicada en el acto impugnado desconoce las dinámicas propias del mercado global de mensajería y atribuye al asignatario del recurso una responsabilidad que no le corresponde dentro del modelo técnico y comercial vigente.

En relación con el código corto **897900**, **HABLAME** sostuvo que los mensajes objeto de queja corresponden a comunicaciones legítimas asociadas a la aplicación **TELEGRAM**, plataforma internacionalmente reconocida, y que el tráfico cursado se recibe mediante contratos celebrados con al menos dos proveedores de contenidos y aplicaciones internacionales, información que fue oportunamente suministrada a la CRC dentro de la actuación administrativa.

Respecto del código corto **890133**, indicó que la reclamación que dio origen a la actuación fue presentada por una entidad bancaria que no fue el remitente de los mensajes cuestionados, por lo cual no existiría sustento técnico ni jurídico para concluir que los mensajes fueron enviados sin autorización o que se configuró la causal de recuperación invocada por la CRC.

Adicionalmente, **HABLAME** manifestó que la actuación administrativa se inició y culminó con fundamento en únicamente dos quejas individuales, las cuales fueron debidamente atendidas y respondidas, sin que los usuarios hubieran manifestado inconformidad posterior frente a las explicaciones brindadas. En ese contexto, consideró que la decisión de recuperar los códigos resulta desproporcionada y contraria a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, al adoptarse en ausencia de una controversia vigente y sin acreditarse afectaciones concretas a los usuarios finales.

Finalmente, **HABLAME** advirtió que la recuperación de los códigos cortos sin una valoración integral de la dinámica del ecosistema digital podría traducirse en una afectación real a los derechos de información, seguridad digital y comunicación de los usuarios en Colombia, al interrumpir servicios de mensajería legítimos que se soportan en redes de alcance internacional. En consecuencia, solicitó que se reconociera la legalidad, legitimidad y trazabilidad del tráfico cursado y se dejara sin efectos la decisión de recuperación adoptada en la Resolución CRC 7994 de 2025.

Consideraciones de la CRC

El recurrente hace alusión al numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 que 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 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.

En efecto, la causal aplicada se configura cuando, a través de un código corto, se envían mensajes en nombre de terceros sin contar con su autorización expresa y por escrito. En el presente caso, dentro de la actuación administrativa se acreditó que los mensajes objeto de queja fueron enviados a nombre de **TELEGRAM**, **SCOTIABANK** y **TERPEL**, sin que **HABLAME** hubiera aportado las respectivas autorizaciones exigidas por la normativa vigente, circunstancia que resulta suficiente para soportar la recuperación de los recursos asignados.

Adicionalmente, el argumento del recurrente relativo al número de quejas que dieron origen a la actuación administrativa no resulta de procedente. La regulación aplicable y vigente no supedita el inicio ni el resultado del procedimiento de recuperación a la cantidad de quejas presentadas, sino al análisis de los hechos que se ponen en conocimiento de la CRC y a la verificación objetiva de la configuración de alguna de las causales de recuperación previstas en la Resolución CRC 5050 de 2016.

En ese sentido, las quejas constituyen un mecanismo legítimo de alerta que habilita el ejercicio de verificación por parte del Administrador de los Recursos de Identificación, sin que sea necesario que exista un número determinado de reclamaciones para adelantar la actuación ni para adoptar una decisión de fondo.

De igual manera, los argumentos relacionados con la estructura del ecosistema digital, la multiplicidad de actores que intervienen en la cadena de valor y la gestión internacional del tráfico no desvirtúan la obligación regulatoria que recae sobre el asignatario del recurso de numeración. En su condición de asignatario del recurso, y tratándose de un recurso público de carácter escaso, corresponde exclusivamente a este el deber de garantizar que dicho recurso sea utilizado de conformidad con las condiciones bajo las cuales fue asignado y con lo previsto en la regulación vigente.

La delegación de funciones operativas, la intermediación de proveedores de contenidos y aplicaciones nacionales o internacionales, o la ausencia de control directo sobre los remitentes finales, no trasladan ni atenúan la responsabilidad que le asiste frente al uso del recurso de identificación.

Por el contrario, tales circunstancias imponen un deber reforzado de diligencia, verificación y control por parte del asignatario, quien debe adoptar las medidas necesarias para prevenir que los códigos cortos sean utilizados para el envío de mensajes en nombre de terceros sin la autorización expresa y por escrito exigida por la regulación.

Frente a los planteamientos relativos al volumen de tráfico legítimo cursado y a la supuesta diligencia desplegada por **HABLAME**, es preciso señalar que no desvirtúan la configuración de la causal de recuperación analizada, dado que la normativa no condiciona su aplicación a la acreditación de dolo, culpa, reiteración o afectación masiva de usuarios, sino a la constatación objetiva del envío de mensajes en nombre de terceros sin la correspondiente autorización.

En ese contexto se reitera lo mencionado en el 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, la 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 aplicada en el caso de los códigos cortos, pues la recuperación no puede generar ningún tipo de afectaciones a los usuarios,

ya que, de acuerdo con la definición de código corto, contenida en la Resolución CRC 5050 de 2016⁴, estos recursos de identificación 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 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** de otorgarle un plazo de transición para la migración y publicidad a usuarios resulta improcedente.

Por el contrario, lo que sí se encuentra plenamente demostrado en el expediente es que, a través de los códigos cortos **897900** y **890133**, se enviaron mensajes en nombre de **TELEGRAM**, **SCOTIABANK** y **TERPEL** 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 suma, revisadas las pruebas que obran en el expediente, así como las alegaciones expuestas en el recurso, se observa que no obra ninguna prueba que refute y deje sin efectos 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, por lo cual, esta Comisión ratificará íntegramente lo dispuesto en la Resolución CRC 7994 de 2025.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

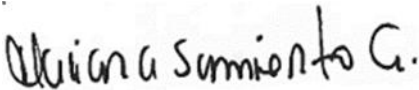
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** en contra de la Resolución CRC 7994 de 2025.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 7994 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 16 días del mes de diciembre de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

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

⁴ 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.