

RESOLUCIÓN No. **8119** DE 2026

*«Por la cual se archiva una actuación administrativa para la eventual recuperación de los códigos cortos asignados a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD»*

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 conferidas en la ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la ley 1341 de 2009, modificada por la ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del decreto 1078 de 2015, 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 las Resoluciones CRC 4450 de 2014, 5019 de 2016, 5127, 5148, 5150 y 5167 de 2017, le fueron asignados a **HABLAME COLOMBIA LDI**, hoy **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, (en adelante **HABLAME**) los siguientes doscientos setenta y cuatro (274) códigos cortos que se enlistan a continuación:

Códigos cortos asignados a HABLAME					
57800	87675	87864	87975	890910	899954
85934	87679	87865	87976	891114	899955
85936	87713	87869	87980	891115	899956
85937	87714	87886	87981	891116	899957
85938	87715	87893	87982	892115	899958
85939	87716	87895	87983	893115	899959
85941	87720	87896	87984	895115	899961
85942	87725	87897	87991	897100	899962
85943	87726	87912	87992	897115	899963
85948	87727	87913	87995	897200	899964
85949	87729	87914	87996	897300	899965
85951	87731	87915	890000	897500	899966
85952	87768	87916	890002	897600	899967
85953	87769	87917	890004	897700	899968
85959	87785	87920	890006	897800	899969
85961	87786	87921	890009	897900	899971
85962	87791	87923	890010	898115	899972
85964	87793	87924	890011	898200	899973
87125	87794	87925	890012	898400	899974
87126	87795	87926	890013	898500	899975
87128	87796	87940	890014	898600	899976
87129	87802	87941	890015	898700	899977
87130	87804	87942	890016	898800	899978
87138	87805	87943	890017	899200	899997
87139	87806	87944	890019	899430	

87180	87809	87945	890020	899450	
87182	87812	87946	890022	899460	
87183	87813	87947	890027	899470	
87184	87815	87948	890028	899480	
87185	87816	87949	890029	899490	
87188	87819	87951	890030	899500	
87189	87820	87952	890118	899600	
87190	87824	87953	890119	899700	
87289	87829	87954	890120	899800	
87293	87831	87956	890125	899907	
87295	87832	87957	890126	899908	
87296	87833	87958	890127	899911	
87298	87834	87959	890128	899912	
87648	87835	87960	890129	899913	
87652	87836	87961	890130	899914	
87657	87837	87962	890132	899915	
87661	87848	87964	890133	899916	
87663	87849	87965	890134	899917	
87664	87851	87967	890135	899918	
87669	87853	87968	890136	899919	
87670	87854	87969	890137	899921	
87671	87856	87970	890160	899922	
87672	87859	87971	890601	899923	
87673	87861	87973	890602	899924	
87674	87863	87974	890605	899952	

El 29 de julio de 2024, mediante comunicación 2024523310, la CRC requirió a **HABLAME** para que, a más tardar el 12 de agosto del 2024, informara, entre otras, la forma en que estaba usando o utilizando los códigos cortos asignados, el esquema técnico y el detalle de la plataforma que se utiliza para el envío de mensajes a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, desde la generación del mensaje y hasta su entrega; listado o relación de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) que remiten mensajes a través de los códigos cortos asignados, e informara las herramientas tecnológicas adoptadas para prevenir fraudes a través del envío de mensajes SMS o USSD.

Mediante radicado 2024817954 del 9 de agosto de 2024, **HABLAME** solicitó plazo adicional para brindar una respuesta de fondo al requerimiento realizado por la Comisión. En respuesta a la solicitud mencionada, la CRC mediante el radicado de salida 2024525033 del 13 de agosto de 2024, le otorgó un plazo adicional para que **HABLAME** brindara respuesta de fondo al requerimiento en comento. Ese plazo vencía el 23 de agosto de 2024.

El 23 de agosto de 2024, mediante comunicación 2024819128 **HABLAME** informó a la CRC el uso que le estaba dando a cada uno de los códigos cortos asignados, el esquema técnico, tecnología y plataforma dispuesta para el efecto, relación de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) que envían mensajes a través de los códigos cortos mencionados, así como las herramientas y medidas tecnológicas para prevenir el fraude a través de los códigos cortos asignados, entre otros aspectos.

Visto lo anterior, mediante comunicación con radicado de salida 2024530891 del 3 de octubre de 2024, la Coordinadora de Relacionamento con Agentes, hoy Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor de la CRC¹, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación, inició una actuación administrativa para la eventual recuperación de los doscientos setenta y cuatro (274) códigos cortos antes mencionados, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.1, 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, de la siguiente manera:

«ARTÍCULO 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada conforme el

¹ Resolución CRC 580 de 2025

procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la presente resolución.

6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.

6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.»

Las obligaciones generales a cargo **HABLAME** presuntamente incumplidas son las siguientes, las cuales constan en la Resolución CRC 5050 de 2016:

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

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

[...]

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

[..]

6.1.1.6.2.10 Es responsabilidad de los asignatarios devolver de manera oportuna al Administrador de los Recursos de Identificación aquellos recursos que ya no use o no necesite, en concordancia con los criterios de uso eficiente definidos».

Dicho inicio de actuación administrativa se comunicó a **HABLAME** mediante correo electrónico del 3 de octubre del 2024, para que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su comunicación, formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas e informara y acreditara a la CRC el uso que le estaba dando a esos recursos de identificación.

Mediante comunicación con radicado 2024824025 del 25 de octubre de 2024, **HABLAME** se pronunció sobre el particular.

2. PRONUNCIAMIENTO DE HABLAME

HABLAME sostiene en su escrito que la actuación administrativa se inició sin una motivación clara y suficiente, al señalarse de manera general un presunto uso indebido de los 274 códigos cortos sin exponer el análisis técnico o jurídico que sustente dicha conclusión. Afirma que los antecedentes se limitan a referencias normativas y documentales, sin un estudio concreto que permita identificar diferencias entre el uso asignado y el uso informado.

Según la sociedad, la ausencia de traslado de pruebas y de explicación sobre la configuración de las causales de recuperación vulnera el derecho de defensa, el debido proceso y los principios que rigen la función administrativa, los cuales exigen decisiones debidamente motivadas.

Adicionalmente, **HABLAME** alega la vulneración del principio de buena fe, al considerar que respondió de manera diligente al requerimiento de información sin que se indicara su finalidad, y que, pese a ello, se inició la actuación de recuperación sin una explicación previa del análisis efectuado.

Finalmente, controvierte la configuración de las causales de recuperación previstas en los numerales 6.4.3.2.1, 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, señalando, de forma general, que no se aportó motivación ni prueba suficiente para sustentarlas y que los códigos cortos se estarían utilizando conforme a las condiciones de su asignación.

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 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

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".

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

de Trabajo de Relacionamiento con Agentes⁷. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025⁸, 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 SOBRE 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.

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 LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Al respecto, es preciso señalar que, de conformidad con la regulación vigente, el uso de los códigos cortos asignados debe corresponder estrictamente a los fines indicados en la respectiva solicitud de asignación, así como a la justificación y demás información presentada en el trámite correspondiente. De igual manera, los asignatarios de recursos de identificación se encuentran obligados a cumplir las disposiciones regulatorias aplicables, cuyo incumplimiento puede dar lugar a

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 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".

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.

la recuperación del recurso por parte de la CRC en ejercicio de las competencias que le han sido atribuidas por la normativa vigente.

Bajo este marco, la presente actuación administrativa se inició con el objeto de determinar la procedencia de la recuperación de los doscientos setenta y cuatro (274) códigos cortos asignados a **HABLAME**, a partir de un requerimiento de información formulado por esta Entidad, mediante el cual se solicitó, entre otros aspectos, informar la forma de uso de los códigos cortos asignados, el esquema técnico y la descripción de la plataforma utilizada para el envío de mensajes a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, el listado de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) que remiten mensajes a través de dichos códigos, así como las herramientas tecnológicas adoptadas para la prevención de fraudes en el envío de mensajes SMS o USSD.

Dicho requerimiento fue formulado en ejercicio de las funciones de administración, gestión y control de los recursos de identificación a cargo de esta Comisión, y tuvo como finalidad obtener información relacionada con el uso que la sociedad asignataria venía dando a los códigos cortos previamente asignados, con el propósito de verificar la eventual configuración de las causales de recuperación previstas en los numerales 6.4.3.2.1, 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Ahora bien, frente a los planteamientos formulados por **HABLAME** en su pronunciamiento radicado bajo el número 2024824025 del 25 de octubre de 2024, relacionados con una presunta vulneración del debido proceso y del derecho de defensa, resulta pertinente precisar que la actuación administrativa se adelantó dentro del marco de las competencias legales de esta Entidad y conforme a las etapas previstas en la normativa aplicable. En el acto de inicio se identificaron de manera expresa las causales de recuperación objeto de análisis, así como los fundamentos normativos correspondientes, y se indicaron las pruebas documentales que sustentaron la actuación, las cuales reposan en el expediente administrativo y han estado disponibles para consulta.

Así mismo, una vez comunicado el inicio de la actuación, la sociedad asignataria contó con la oportunidad de conocer su alcance, acceder al expediente, aportar información, formular observaciones y ejercer su derecho de contradicción, sin que se advierta restricción alguna al acceso a la información ni a la posibilidad de aportar o controvertir elementos probatorios.

En el expediente de este caso, consta la comunicación radicada bajo el número 2024819128 del 23 de agosto de 2024, mediante la cual **HABLAME** informó el uso que afirma dar a los códigos cortos asignados, señalando que desarrolla su actividad como integrador tecnológico de servicios de comunicaciones unificadas, orientado principalmente al mercado empresarial (B2B), y que los códigos cortos asignados por la CRC se utilizan para la prestación de servicios de mensajería SMS transaccional y de mercadeo. Para tal efecto, remitió un listado de los códigos cortos asignados y la finalidad declarada para cada uno de ellos, conforme a las resoluciones de asignación correspondientes.

En relación con el esquema técnico y la plataforma utilizada para el envío de mensajes, la sociedad describió su infraestructura tecnológica, indicando que cuenta con interconexiones directas con proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, así como con una plataforma en la nube denominada eCare, a través de la cual se gestionan los servicios de mensajería. Señaló que dicha plataforma permite el envío de mensajes SMS mediante diferentes modalidades, incluyendo el uso de interfaces web, APIs de tipo REST y conexiones basadas en el protocolo Short Message Peer-to-Peer (SMPP), conforme al estándar SMPP 3.4.

En particular, explicó que el envío de mensajes para clientes nacionales se realiza a través de: (i) una plataforma web de autogestión, previa creación y verificación de cuentas; (ii) APIs REST, mediante mecanismos de autenticación y autorización gestionados desde la plataforma; y (iii) conexiones SMPP, tanto para clientes finales como para clientes mayoristas. Así mismo, indicó que los clientes internacionales acceden al servicio principalmente mediante conexiones SMPP, bajo esquemas similares a los utilizados por clientes nacionales, correspondiendo dicho tráfico, en su mayoría, al segmento mayorista.

Adicionalmente, **HABLAME** describió el flujo técnico del envío de mensajes, desde su generación por parte del cliente hasta su entrega al usuario final, e incluyó información sobre parámetros técnicos de las conexiones SMPP, mecanismos de redundancia, control de tráfico, límites de throughput y configuraciones de seguridad.

Respecto del listado de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) que remiten mensajes a través de los códigos cortos asignados, la sociedad allegó como anexo un listado que incluye la identificación de los clientes y usuarios de su servicio de mensajería de texto.

En cuanto a las herramientas tecnológicas y medidas adoptadas para la prevención de fraudes, la sociedad informó que cuenta con un área especializada de control de fraude y que ha implementado una herramienta tecnológica de filtrado y análisis de contenidos, orientada a la detección y bloqueo de mensajes presuntamente fraudulentos, la cual se encuentra operativa y permite la generación de alertas y el bloqueo automático de tráfico identificado como sospechoso. Así mismo, reportó la adopción de medidas complementarias, tales como la gestión de listas de palabras bloqueadas, el reporte de URL sospechosas a proveedores de servicios de Internet, la denuncia de eventos ante autoridades competentes, el bloqueo de cuentas asociadas a presuntas actividades irregulares, el envío de mensajes de alerta a usuarios finales, campañas informativas de prevención del fraude, controles reforzados para cuentas nuevas y pagos sospechosos, y procedimientos de verificación y actualización de la información de los clientes. Adicionalmente, indicó que cuenta con certificación en la norma NTC ISO 27001:2013 y con canales de atención para la recepción de reportes relacionados con posibles eventos de fraude.

Bajo este contexto, si bien la información aportada por la sociedad asignataria constituye un insumo relevante para el análisis de la presente actuación, su contenido corresponde principalmente a descripciones técnicas, reportes y manifestaciones del propio asignatario respecto del uso de los códigos cortos y de las medidas implementadas. En tal sentido, dicha información no resulta suficiente, por sí misma, para acreditar de manera objetiva y concluyente la configuración de las causales de recuperación previstas en la normativa vigente.

En particular, del análisis del expediente administrativo no se advierten elementos probatorios objetivos e independientes que permitan establecer la ocurrencia de un uso diferente al autorizado de los códigos cortos asignados, ni el envío de mensajes en nombre de terceros sin la correspondiente autorización expresa y por escrito, ni el incumplimiento acreditado de las obligaciones generales asociadas al uso eficiente del recurso.

En consecuencia, aun cuando **HABLAME** dio respuesta a los requerimientos de información formulados por esta Comisión dentro de los plazos establecidos, el acervo probatorio disponible en el expediente resulta insuficiente para establecer de manera cierta y concluyente la configuración de las causales de recuperación previstas en los numerales 6.4.3.2.1, 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Por lo anterior, en aplicación de los principios de economía, eficacia y debido proceso que rigen la función administrativa, y sin que ello implique un pronunciamiento de fondo sobre los argumentos presentados por la sociedad asignataria ni sobre la eventual ocurrencia de los hechos analizados, no resulta posible, en el estado actual de la actuación, adoptar una decisión de fondo orientada a la recuperación de los códigos cortos objeto de análisis, razón por la cual se dispondrá el archivo de la presente actuación administrativa.

No obstante, es pertinente señalar que la presente decisión no produce efectos sobre las demás actuaciones que, de manera autónoma e independiente, ha adelantado esta Entidad respecto de la eventual recuperación de códigos cortos asignados a **HABLAME**, tales actuaciones permanecen incólumes y continuarán su curso conforme a las determinaciones adoptadas en cada una de ellas.

En ese sentido, se recuerda que:

- Mediante la Resolución CRC 7646 del 4 de febrero de 2025, esta Comisión recuperó a la citada sociedad el código corto 85942. Esa decisión se encuentra ejecutoriada desde el 18 de febrero de 2025.
- Posteriormente, mediante la Resolución CRC 7890 del 19 de agosto de 2025, se dispuso la recuperación del código corto 890000. Mediante la Resolución CRC 7968 de 2025 se decidió el recurso de reposición interpuesto por **HABLAME**, en contra de la Resolución CRC 7890 de 2025. Este último acto administrativo se notificó personalmente por medio electrónico el 10 de octubre de 2025, por lo cual, la recuperación quedó en firme desde el 14 de octubre de 2025.
- Finalmente, a través de la Resolución CRC 7994 del 28 de octubre de 2025, la Comisión recuperó los códigos cortos 897900 y 890133. Mediante la Resolución CRC 8071 de 2025 se decidió el recurso de reposición interpuesto por **HABLAME**, en contra de la Resolución CRC 7994 de 2025. Este último acto administrativo se notificó personalmente por medio electrónico el 17 de diciembre de 2025, por lo cual, la recuperación quedó en firme desde el 18 de diciembre de 2025.

En consecuencia, dichas decisiones conservan plena validez y vigencia, independientemente del resultado de la presente actuación.

En mérito de lo expuesto,

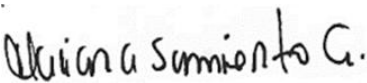
RESUELVE

ARTÍCULO 1. Archivar la actuación administrativa para la recuperación de los códigos cortos **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. 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, advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 26 días del mes de enero de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2024523310, 2024817954, 2024525033, 2024819128, 2026200098
Elaborado por: Brayan Andrés Forero Sierra
Revisado por: Miguel Rojas.