

RESOLUCIÓN No. **8186** DE 2026

*"Por la cual se recupera el código corto **87138**, asignado 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**

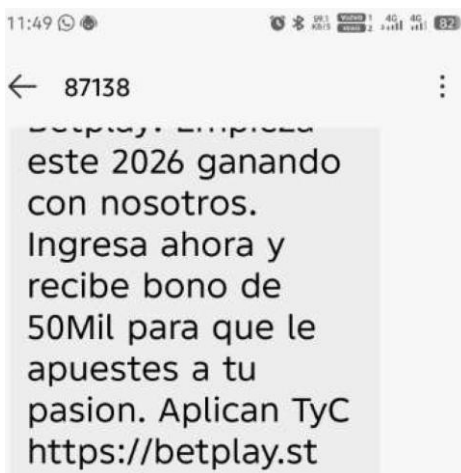
En ejercicio de sus facultades legales conferidas por la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 4 de febrero de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, **CRC**) recibió una comunicación radicada bajo el número 2026802443, en la cual **CORREDOR EMPRESARIAL S.A** (en adelante, **CORREDOR EMPRESARIAL**) informó haber identificado el envío de mensajes de texto (SMS) desde el código corto **87138** a usuarios de la plataforma de juegos en línea **BETPLAY.COM.CO**, en los cuales se ofrecen presuntas promociones que aparentan ser emitidas por dicha plataforma. Como respaldo de lo anterior, allegaron las siguientes imágenes:

Imagen No.1



Fuente: Expediente¹

¹ Radicado número 2026802443 del 4 de febrero de 2026 anexo 2.

Imagen No.2Fuente: Expediente²

En aras de dar trámite a la queja recibida, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **87138**, evidenciando que este fue solicitado por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, (en adelante **HABLAME**), bajo la modalidad "*Gratis para el usuario*"³, y que el mismo le fue asignado, entre otros, mediante la Resolución CRC 5150 del 6 de junio de 2017.

Bajo este contexto, y después de revisar la información allegada por **CORREDOR EMPRESARIAL**, mediante el radicado de salida número 2025506232 del 23 de febrero de 2026, 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 la eventual recuperación del código corto **87138**. Lo anterior, debido a que presuntamente se habría configurado la causal de recuperación de códigos cortos, establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016⁴.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **HABLAME** el 23 de febrero de 2026, mediante correo electrónico. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **HABLAME** que, dentro de los quince (15) días siguientes al recibo del citado correo electrónico, podría formular observaciones, así como presentar y solicitar pruebas que considerara pertinentes.

Adicionalmente, en el mencionado escrito se le requirió a **HABLAME**: (i) informar el uso que le ha dado al código corto **87138**, (ii) copia de la autorización expresa y por escrito por parte de **CORREDOR EMPRESARIAL S.A.** para el envío de mensajes de texto en nombre de la plataforma "**BETPLAY**" desde el referido código corto, (iii) informar cualquier medida que haya adoptado después de conocer la queja que dio origen a la actuación administrativa, y (iv) informar en detalle las medidas que haya empleado para prevenir o evitar la comisión de posibles fraudes y/o conductas delictivas mediante la utilización del código corto **87138**.

Mediante comunicación con número de radicado 2026805454 del 13 de marzo de 2026, **HABLAME** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó a la **CRC** la información que consideró pertinente.

² Radicado número 2026802443 del 4 de febrero de 2026 Anexo 3.

³ Radicado 2017742836 del 26 de mayo de 2017.

⁴Resolución 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: 6.4.3.2.1 (...). 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 (...)*".

2. PRONUNCIAMIENTO HABLAME

En el escrito de respuesta remitido a esta Comisión, **HABLAME** manifestó que los mensajes objeto de la actuación administrativa no son generados directamente por dicha sociedad, sino por las empresas que utilizan su plataforma tecnológica para el envío de comunicaciones mediante el código corto **87138**. Según lo indicado, los contenidos de los mensajes y las campañas enviadas a través de la plataforma son definidos y gestionados directamente por los clientes que utilizan el servicio, sin que **HABLAME** participe en la redacción ni en la definición del contenido de los mensajes, limitándose a facilitar la infraestructura tecnológica que permite su transmisión a través de su plataforma de mensajería.

La sociedad explicó que actúa como proveedor de una plataforma tecnológica para el envío de mensajes de texto (SMS), facilitando la infraestructura que permite a sus clientes gestionar comunicaciones con sus propios usuarios finales. En este sentido, indicó que su intervención en la cadena de envío de los mensajes es de carácter técnico o instrumental, en la medida en que proporciona la herramienta tecnológica y un equipo humano orientado a la prevención de fraudes en el envío de mensajes SMS o USSD, función que, según afirmó, es desarrollada de manera permanente.

HABLAME señaló igualmente que cuenta con mecanismos de monitoreo, detección y bloqueo preventivo orientados a la mitigación de fraudes, suplantación de identidad y campañas maliciosas. Al respecto, indicó que dichos sistemas han permitido bloquear un volumen significativo de mensajes asociados a posibles eventos de fraude, mediante la implementación de controles automatizados, análisis de patrones, listas de bloqueo y reglas de detección que operan de manera continua sobre grandes volúmenes de tráfico. Asimismo, sostuvo que estos mecanismos evidencian la capacidad operativa y la efectividad de los controles técnicos implementados para la protección de los usuarios y la integridad del ecosistema de mensajería.

De la misma manera, la sociedad manifestó que los eventos de fraude en servicios de mensajería corresponden a un fenómeno dinámico y en constante evolución, en el cual los actores maliciosos emplean técnicas como ingeniería social, suplantación de identidad y variaciones en los contenidos con el fin de evadir los controles automatizados. En ese sentido, indicó que no existe un modelo de control que garantice la eliminación absoluta del riesgo, razón por la cual las organizaciones deben implementar medidas razonables, proporcionales y basadas en la gestión del riesgo para reducir la probabilidad e impacto de estos eventos.

En relación con los hechos objeto de la actuación, **HABLAME** indicó que **CORREDOR EMPRESARIAL S.A.** es cliente de la compañía, circunstancia por la cual dicha entidad se encontraba identificada en sus sistemas como una entidad legítima y que, en consecuencia, las expresiones asociadas a dicha compañía o a sus marcas comerciales no se encontraban incluidas dentro del listado de palabras bloqueadas dentro de su herramienta de control y mitigación.

La sociedad señaló que, una vez tuvo conocimiento de los hechos reportados en el marco de la presente actuación administrativa, adelantó una revisión interna de los registros de tráfico asociados al código corto **87138**, con el fin de identificar el origen de los mensajes reportados, y procedió a adoptar medidas correctivas consistentes en la suspensión preventiva de cualquier campaña asociada al código que pudiera generar riesgos de uso indebido, el inicio de un proceso de verificación interna respecto del cliente que pudo haber utilizado el recurso, el refuerzo de los controles internos de validación de campañas y contenidos, el fortalecimiento de los protocolos de monitoreo y análisis de tráfico, y la reiteración a sus clientes de las obligaciones contractuales y regulatorias relacionadas con el uso adecuado de los códigos cortos y la prohibición de enviar mensajes en nombre de terceros sin la autorización correspondiente.

Finalmente, **HABLAME** manifestó que ha actuado en todo momento con criterios de debida diligencia técnica y operativa, implementando controles tecnológicos, operativos y procedimentales orientados a prevenir el uso indebido de los recursos de identificación asignados, y que los eventos reportados deben analizarse en el contexto del volumen total de tráfico gestionado y de los múltiples eventos fraudulentos que han sido detectados y bloqueados por sus sistemas. Con fundamento en lo anterior, solicitó a la Comisión valorar integralmente las medidas de control implementadas, así como las acciones correctivas adoptadas, en aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y eficacia de las medidas regulatorias.

3. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁵, 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 competencia⁶; **(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 este⁷; **(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 ellos⁸.

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 ineficiente⁹ y **(ii)** las funciones del administrador de los recursos de identificación, incluidas las relacionadas con la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la **CRC**, fueron delegadas al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con Agentes¹⁰. Con ocasión a la expedición de

⁵ 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".

⁶ 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."

⁷ 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".

⁸ 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".

⁹ 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

¹⁰ Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.9. "Delegación de la administración de los recursos de identificación. Delegar en el funcionario de la Comisión de Regulación de Comunicaciones que haga las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con Agentes las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas

la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025¹¹, 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.

3.1. 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 USSD¹² 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/USDD, 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 el artículo 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.

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

Como se indicó anteriormente, la presente actuación administrativa se inició con el propósito de determinar la procedencia de la recuperación del código corto **87138**, asignado a **HABLAME**, en atención a la queja recibida por la **CRC**, mediante la cual **CORREDOR EMPRESARIAL** denunció el presunto uso indebido de dicho recurso.

En este contexto, es de señalar que **CORREDOR EMPRESARIAL** manifestó que no ha autorizado el envío de mensajes de texto en nombre de su plataforma de juegos en línea

la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC".

¹¹ "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

¹² 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.

"**BETPLAY.COM.CO**" desde el código corto **87138**, ni ha aprobado el contenido de los mensajes de texto (SMS) que se han enviado desde el referido código corto.

Teniendo en cuenta lo anterior, los asignatarios de recursos de identificación tienen la obligación de garantizar que los mensajes transmitidos a través de los códigos cortos asignados cuenten con la debida autorización expresa y por escrito de los remitentes, así como de dar cumplimiento a las disposiciones regulatorias aplicables. De lo contrario, la CRC está facultada para adelantar la recuperación del recurso asignado, en los términos previstos en la regulación vigente.

Así las cosas, y de acuerdo con lo establecido en el radicado número 2025506232 del 23 de febrero de 2026, mediante el cual se comunicó a **HABLAME** el inicio de la actuación administrativa, esta Comisión procederá a verificar si **HABLAME** como asignatario del código corto **87138** incurrió o no en alguna de las causales de recuperación señaladas en el artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, en particular la prevista en el numeral 6.4.3.2.8, por el presunto envío de mensajes en nombre de terceros sin autorización expresa y por escrito.¹³

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

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

En el presente caso, la actuación administrativa se inició con ocasión de la comunicación radicada ante la CRC por parte de **CORREDOR EMPRESARIAL**, en la que se informó el envío de mensajes de texto (SMS) desde el código corto **87138** a usuarios de la plataforma "**BETPLAY.COM.CO**", en los cuales se ofrecían presuntas promociones que aparentaban ser emitidas por dicha plataforma. No obstante, dicha sociedad manifestó de forma expresa que, tras la verificación correspondiente, tales promociones no tenían origen en su compañía, razón por la cual los mensajes de texto (SMS) fueron identificados como fraudulentos, dando lugar a la apertura de 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**, la empresa manifestó que actúa como proveedor de una plataforma tecnológica para el envío de mensajes de texto, indicando que los contenidos de los mensajes y las campañas enviadas a través de dicha plataforma son definidos y gestionados directamente por los clientes que utilizan el servicio, sin que la compañía participe en la redacción ni en la definición del contenido de los mensajes, limitándose a facilitar la infraestructura tecnológica que permite su transmisión.

En relación con los mecanismos de control y mitigación de fraude descritos por **HABLAME**, la sociedad manifestó contar con sistemas de monitoreo, detección y bloqueo preventivo, incluyendo controles automatizados, análisis de patrones, listas de bloqueo y reglas de detección, los cuales han permitido bloquear un volumen significativo de mensajes asociados a posibles eventos de fraude. Manifestó, así mismo, que el fraude en servicios de mensajería constituye un fenómeno dinámico y en constante evolución, respecto del cual no es posible garantizar su eliminación absoluta, sino únicamente su mitigación mediante la implementación de medidas razonables y proporcionales. No obstante, tales consideraciones, si bien dan cuenta de la existencia de mecanismos técnicos orientados a la gestión del riesgo, no son conducentes a desvirtuar la causal objeto de discusión en la medida que en la información aportada no obra copia de la autorización expresa y por escrito para el envío de SMS por parte de la sociedad **CORREDOR EMPRESARIAL** al asignatario del código corto **87138**, es decir **HABLAME**.

Ahora bien, frente al argumento mediante el cual **HABLAME** indicó que **CORREDOR EMPRESARIAL** es cliente de la compañía, circunstancia por la cual dicha entidad se encontraba

¹³Resolución 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 presente resolución, 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 (...)*".

identificada en sus sistemas como una entidad legítima y que, en consecuencia, las expresiones asociadas a dicha compañía o a sus marcas comerciales no se encontraban incluidas dentro de los listados de bloqueo implementados en sus herramientas de control, se precisa que, si bien **HABLAME** indicó que **CORREDOR EMPRESARIAL** es cliente de la compañía y que, por tal razón, dicha entidad se encontraba identificada en sus sistemas como una entidad legítima, lo cierto es que esta circunstancia no resulta suficiente para acreditar el cumplimiento del requisito exigido por la regulación, en la medida en que la existencia de una relación comercial no equivale a la autorización expresa y por escrito para el envío de mensajes en nombre de una marca o tercero.

Así, el hecho de que un cliente utilice la plataforma tecnológica del asignatario no implica, por sí mismo, que cuente con la autorización expresa para remitir comunicaciones en nombre de dicha entidad, por lo que la condición de "cliente" no puede asimilarse jurídicamente a la autorización requerida en los términos del numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Consecuentemente, del examen de dicha respuesta se desprende que la empresa no acreditó autorización expresa y por escrito por parte de **CORREDOR EMPRESARIAL** para el envío de mensajes de texto en nombre de la plataforma "**BETPLAY**" a través del código corto **87138**, requisito que fue solicitado expresamente por esta Comisión en el acto de inicio de la presente actuación administrativa.

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, así como la circunstancia de que los mensajes sean generados por clientes que utilizan dicha infraestructura, 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 del código corto **87138**, tal y como se indicará en la parte resolutive del presente acto administrativo.

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

De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** (en adelante **SIC**), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, es la encargada de ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley. Por lo tanto, es la **SIC** la encargada de adelantar las investigaciones para poder determinar si el tratamiento de datos personales se ha dado bajo los presupuestos establecidos en la ley resultado de ellas, ordenar las medidas que sean para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo un usuario de servicios de telecomunicaciones puso en evidencia el presunto manejo de información protegida por fuera de las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data, esta Comisión, en

cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a esa entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

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

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** (MinTIC). Por lo anterior, se recalca el deber que le asiste a **HABLAME** de tomar las medidas a que haya lugar para evitar el uso del código corto objeto de esta actuación una vez sea recuperado, so pena de que MinTIC imponga las sanciones de ley a que haya lugar. Se comunicará la presente decisión a dicha entidad para su conocimiento.

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **87138**, y sin perjuicio de que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones deban mantener las medidas que hayan implementado en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **87138**, las cuales no podrán exceder un periodo máximo de 6 meses contados a partir de su aplicación, **HABLAME** deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, en consecuencia, adelantar las gestiones necesarias para la desactivación de este recurso de identificación en su red y las redes de los operadores móviles correspondientes, según aplique.

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

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **87138** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **87138** 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. Comunicar, una vez ejecutoriada la presente resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación de ese recurso en su red.

ARTÍCULO 3. 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 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, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 30 días del mes de marzo de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Mariana Sarmiento C.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026805454
Trámite ID: 106062
Elaborado por: José Felipe Zequeda T
Revisado por: Brayan Andres Forero Sierra