

RESOLUCIÓN No. **8219** DE 2026

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en contra de la Resolución CRC 8186 de 2026, por la cual se recupera el código corto 87138 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, 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 8186 del 30 de marzo de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) resolvió recuperar el código corto **87138**, el cual había sido asignado a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en adelante **HABLAME**, por haberse configurado la causal de recuperación dispuesta en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual establece que se procederá con la recuperación del código corto «Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido».

La Resolución CRC 8186 de 2026 fue notificada personalmente a **HABLAME** el 30 de marzo de 2026. Dentro del término establecido¹, **HABLAME** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado bajo el número 2026808038 del 14 de abril de 2026.

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 revoque². 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, a continuación, se presentarán los argumentos expuestos por **HABLAME** y las consideraciones de la **CRC** sobre cada uno de estos.

¹ El término para presentar el recurso de reposición vencía el 15 de abril de 2026.

² 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."

HABLAME solicitó a la **CRC** que fuera revocada en su integridad la Resolución CRC 8186 de 2026, mediante la cual se ordenó la recuperación del código corto **87138** y que, en su lugar, se dispusiera la modificación de la decisión o la adopción de medidas alternativas, al considerar que no se configuraron adecuadamente los presupuestos para la aplicación de 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.

El recurrente sostuvo que la decisión adoptada por la **CRC** no valoró de manera integral el funcionamiento real del servicio prestado por **HABLAME**, en este sentido, indicó que los hechos objeto de análisis corresponden a una conducta desplegada por un tercero desconocido mediante mecanismos propios del fraude cibernético, caracterizados por la suplantación de identidades, el ocultamiento de trazabilidad, el uso indebido de canales legítimos y la evasión de controles tecnológicos, lo que impide atribuir dicha conducta a la compañía.

Asimismo, **HABLAME** manifestó que no existió autorización alguna para la gestión o cursado de dicho tráfico, ni una relación válida que permita considerar la situación como consentida o atribuible a la compañía, destacando que la naturaleza del fraude implica precisamente la actuación al margen de cualquier esquema de autorización. En esa línea, señaló que el hecho generador se originó en la actuación de un tercero fraudulento no identificado, frente al cual la compañía no participó, no autorizó ni tuvo conocimiento previo, configurándose así una ruptura del nexo de imputación entre la conducta y el asignatario del recurso.

De igual manera, el recurrente indicó que **HABLAME** ha implementado mecanismos robustos de monitoreo continuo, análisis de tráfico, detección de patrones anómalos y control preventivo, alineados con las mejores prácticas del sector y orientados a la prevención, detección y mitigación de fraudes. Señaló que, en el contexto de un entorno digital dinámico, no es técnicamente posible garantizar sistemas infalibles frente a ataques sofisticados, por lo que la eventual materialización de un evento fraudulento aislado no puede interpretarse como un incumplimiento regulatorio, sino como un riesgo inherente que ha sido gestionado de manera diligente mediante controles razonables y continuos.

En relación con la medida adoptada, **HABLAME** afirmó que la recuperación del código corto resulta desproporcionada y carente de razonabilidad, en la medida en que no se valoraron adecuadamente los controles implementados ni el contexto operativo de la compañía. Señaló que la **CRC** incurre en una interpretación extensiva de la regulación y en una valoración insuficiente del comportamiento diligente del proveedor, desconociendo el enfoque de gestión de riesgos y los esfuerzos desplegados para prevenir eventos atípicos.

Adicionalmente, el recurrente indicó que la decisión desconoce principios de la Ley 1341 de 2009, como la promoción de la inversión y la innovación, así como el principio de intervención eficiente del Estado, al no reconocer las acciones efectivas desplegadas por la compañía. Así como, sostuvo que se vulneran principios de la Resolución CRC 5050 de 2016, al no realizarse una valoración integral del comportamiento del proveedor ni de las acciones preventivas implementadas, e inclusive los principios del derecho administrativo como el debido proceso, la proporcionalidad y la confianza legítima.

Por otra parte, **HABLAME** cuestionó que la CRC no hubiera considerado alternativas menos gravosas, señalando que la facultad de recuperación prevista en el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 es discrecional y debe ejercerse conforme a criterios de razonabilidad, motivación y proporcionalidad. En este sentido, indicó que la autoridad pudo optar por medidas distintas a la recuperación, tales como la imposición de obligaciones adicionales o planes de mejora, en lugar de adoptar una medida que afecta de manera directa el acceso a un recurso esencial para la operación del servicio.

Finalmente, el recurrente sostuvo que, aunque formalmente la recuperación se enmarca dentro de las facultades de administración de recursos de numeración, en la práctica tiene un efecto equivalente a una sanción administrativa, por lo que debía someterse a las garantías propias del derecho administrativo sancionador y a un análisis estricto de proporcionalidad. En consecuencia, solicitó la revocatoria de la Resolución CRC 8186 de 2026 o, subsidiariamente, la modificación de la decisión adoptada, proponiendo la implementación de medidas acordes con los principios de razonabilidad y gestión del riesgo.

Consideraciones de la CRC

En el presente caso, la actuación administrativa se inició con ocasión de la queja radicada bajo el número 2026802443 del 4 de febrero de 2026, mediante la cual la sociedad **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**, manifestando de forma expresa «aclaramos que dichas promociones no son reales y no tiene origen empresarial en nuestra compañía, tras la verificación correspondiente, estos mensajes han sido identificados como **fraudulentos** [...] »

A partir de lo anterior, los mensajes de texto (SMS) aportados como soporte, dieron lugar al inicio de la actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto por parte de esta Comisión al asignatario del código corto, **HABLAME**, con el objetivo de verificar el uso del código corto y la existencia de la autorización correspondiente para el uso del nombre del tercero involucrado.

Ahora bien, los argumentos de **HABLAME** orientados a señalar que el evento tuvo origen en una conducta fraudulenta desplegada por un tercero desconocido, así como que su intervención se limita a la provisión de infraestructura tecnológica y que no participa en la generación de contenidos ni en la definición de destinatarios, no desvirtúan la constatación objetiva de la causal aplicada. Ello es así porque la regulación vigente no supedita la recuperación del recurso a la autoría material del mensaje ni al conocimiento previo del asignatario, sino a la verificación de un hecho objetivo que, a través del código corto asignado, se enviaron mensajes en nombre de terceros sin contar con su autorización expresa y por escrito.

En este sentido, resulta necesario precisar que, en su calidad de asignatario del código corto **87138**, **HABLAME** es responsable frente a la CRC por el uso adecuado del recurso de identificación y por el cumplimiento de las obligaciones asociadas a su asignación. En consecuencia, el hecho de que la compañía opere como proveedor de infraestructura tecnológica o que el evento haya sido atribuido a un tercero desconocido no excluye ni modifica los deberes regulatorios derivados de dicha condición, ni releva la exigencia de garantizar que el uso del recurso cuente con las autorizaciones exigidas por la normativa vigente.

Por el contrario, resalta que los mecanismos y herramientas para la prevención de fraudes a través del envío de mensajes de texto (SMS) implementados por **HABLAME** no son suficientes para los escenarios que la misma sociedad describe, de otra parte tampoco debe perderse de vista que conforme al artículo 2.1.18.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 la obligación de esa medida no solo busca que se realice el uso de herramientas tecnológicas para prevenir fraudes, sino que también se ejerzan controles periódicos respecto a la efectividad de los mecanismos dispuesto para tal fin; así las cosas, lo expuesto en su escrito no lo exonera de las responsabilidades propias que le asisten en su condición de asignatario de códigos cortos.

Por otra parte, esta Comisión constató que, si bien **HABLAME** indicó la existencia de mecanismos de monitoreo, detección y mitigación de fraude, así como la adopción de medidas posteriores frente al evento reportado, no allegó el soporte documental que acreditara la autorización expresa y por escrito por parte de **CORREDOR EMPRESARIAL** para el uso de su nombre en los mensajes enviados desde el código corto **87138**. En efecto, la existencia de controles técnicos o de actuaciones posteriores no suple ni reemplaza la autorización que debe provenir directamente del titular cuyo nombre figura en el mensaje de texto (SMS), exigencia que constituye el eje central de la causal de recuperación aplicada.

Tampoco resulta suficiente para desvirtuar la configuración de la causal que el recurrente alegue la imposibilidad técnica de garantizar sistemas absolutamente infalibles frente a eventos de fraude, ni que invoque la existencia de una supuesta ruptura del nexo de imputación. En efecto, la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 responde a un criterio de verificación objetiva, en el cual el elemento determinante no es la identificación del autor material del mensaje, ni el grado de conocimiento, participación o diligencia del asignatario, sino la constatación de un hecho verificable, el uso del código corto para el envío de mensajes en nombre de un tercero sin contar con su autorización expresa y por escrito.

En ese sentido, la alegación relativa a la existencia de conductas fraudulentas de terceros o a limitaciones técnicas inherentes a los sistemas de control no incide en la configuración del supuesto normativo, en la medida en que la obligación regulatoria recae directamente sobre el asignatario en su calidad de responsable del uso del recurso de identificación, quien debe asegurar que toda comunicación cursada a través de los códigos cortos asignados cuente con las autorizaciones expresas y por escrito exigidas por la regulación.

Desde esta perspectiva, los planteamientos de **HABLAME** orientados a trasladar el análisis hacia la imputación subjetiva de la conducta o a la valoración de la diligencia desplegada resultan ajenos al ámbito de aplicación de la causal invocada, pues esta no exige la acreditación de culpa, dolo o participación directa en el envío de los mensajes. Por el contrario, su configuración se predica de la simple verificación de un uso del recurso contrario a las condiciones regulatorias, sin que sea

jurídicamente relevante determinar si dicho uso obedeció a la actuación de un tercero, a una falla en los controles implementados o a cualquier otra circunstancia distinta a la ausencia de la autorización requerida.

En cuanto a los argumentos relativos a la proporcionalidad de la medida adoptada, esta Comisión precisa que el régimen previsto en el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 no condiciona la procedencia de la recuperación del recurso a la concurrencia de múltiples eventos, a la reiteración de conductas o a la existencia de patrones sistemáticos de uso indebido. La norma establece causales específicas cuya configuración habilita la actuación de la administración, dentro de las cuales se encuentra el envío de mensajes en nombre de terceros sin autorización, supuesto que se satisface con la sola verificación de un evento que cumpla dichas condiciones.

En consecuencia, la circunstancia de que el hecho analizado corresponda a un evento aislado, así como la adopción de medidas correctivas con posterioridad a su ocurrencia, no tienen la fortaleza de desvirtuar la configuración de la causal ni de impedir el ejercicio de la potestad de recuperación por parte de esta Comisión.

De igual forma, debe precisarse que las actuaciones posteriores desplegadas por el asignatario, tales como la implementación de medidas de mitigación, el fortalecimiento de controles o la gestión del incidente reportado, si bien pueden ser valoradas en el contexto general de su operación, no inciden en la verificación del cumplimiento de las condiciones exigidas al momento del uso del recurso. Por lo tanto, la causal se configura en el instante en que se produce el envío de mensajes de texto (SMS) no autorizados, por lo que las acciones correctivas adoptadas con posterioridad no modifican el hecho ya consolidado ni eliminan sus efectos frente al régimen de administración de regulatorio.

Finalmente, en esta instancia, los argumentos expuestos por **HABLAME** en su recurso no desvirtúan las conclusiones alcanzadas en la Resolución CRC 8186 de 2026 ni desvirtúan la configuración de 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, dado que incluso aún no fue aportada la autorización expresa y por escrito para el envío de los mensajes de texto objeto de reproche. En consecuencia, se mantiene la procedencia de la recuperación del código corto **87138**, en los términos definidos por la regulación aplicable.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

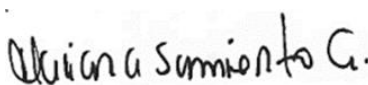
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en contra de la Resolución CRC 8186 de 2026.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 8186 de 2026, 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, en la medida que con la presente decisión se agota la vía administrativa por lo cual resulta improcedente el recurso de apelación.

Dada en Bogotá D.C., a los 11 días del mes de mayo de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 106062

Elaborado por: José Felipe Zequeda

Revisado por: Brayán Andrés Forero Sierra