

RESOLUCIÓN No. **8269** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **87130**, 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

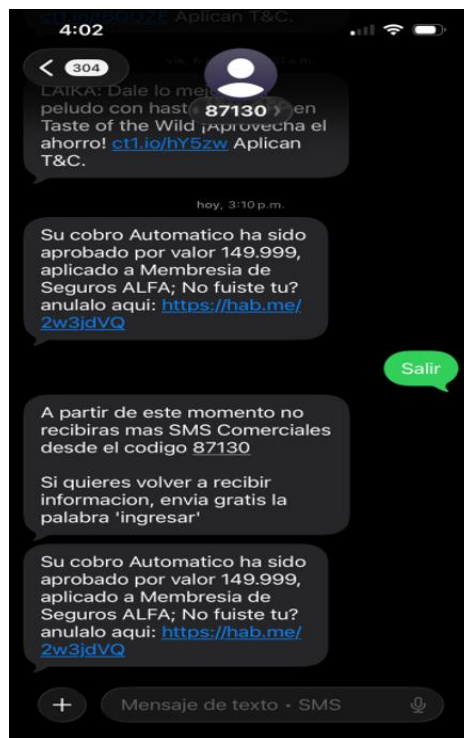
En ejercicio de sus facultades legales conferidas por la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo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

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante la comunicación radicada bajo el número 2026803768 del 20 de febrero de 2026, un usuario de los servicios de telecomunicaciones móviles reportó el presunto uso indebido del código corto **87130**, manifestando lo siguiente: «quisiera reportar el código corto 87130, el cual envía SPAM y claramente phishing incluso después de enviar la opción de salida.», para soportar sus afirmaciones allegó la siguiente captura de pantalla:

Imagen 1. Captura SMS.

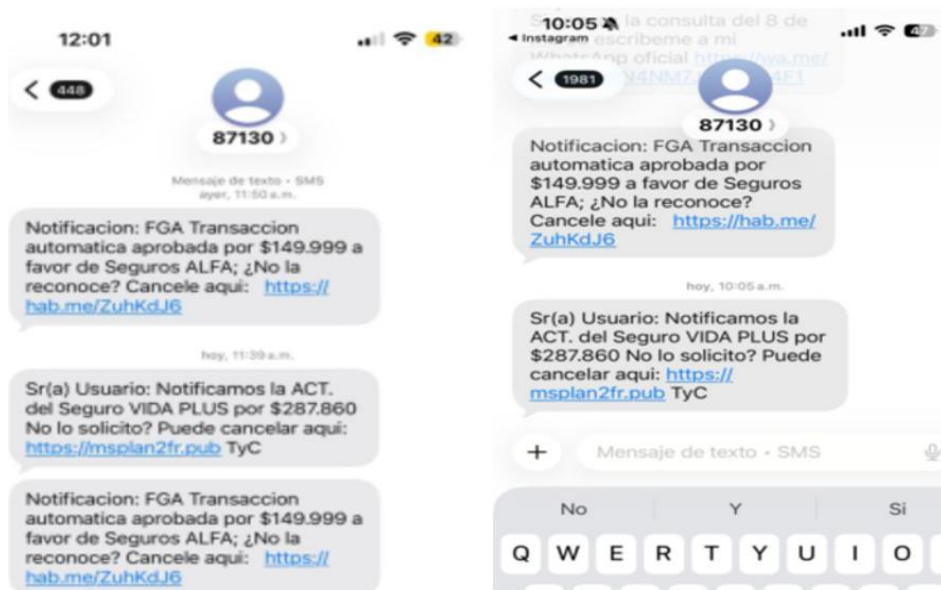


Fuente: Expediente. Radicado 2026803768 del 20 de febrero de 2026.

De manera paralela, mediante comunicación con radicado número 2026804360 del 27 de febrero de 2026, la sociedad **SEGUROS ALFA** informó a esta Comisión la recepción de múltiples mensajes de texto presuntamente fraudulentos enviados desde el código corto **87130**. En su comunicación, manifestó que tales mensajes no provenían de su entidad ni guardaban relación con sus servicios o canales oficiales de comunicación, indicando que se trataba de una presunta

suplantación de marca orientada a inducir a error a los usuarios mediante el uso de enlaces potencialmente maliciosos. Como soporte de sus afirmaciones, aportó capturas de pantalla de los mensajes recibidos. Tal, y como se muestra a continuación:

Imagen 2 Captura de SMS



Fuente: Expediente. Radicado 2026803768 del 20 de febrero de 2026

A partir de lo anterior, la Comisión procedió a revisar el acto administrativo mediante el cual se asignó el código corto **87130**, evidenciando que este fue asignado a la empresa **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en adelante (**HABLAME**), mediante la Resolución CRC 5150 del 6 de junio de 2017, bajo la modalidad «Gratuito para el usuario».¹

Teniendo en cuenta la queja del usuario del servicio de comunicaciones móviles antes referida, por medio del radicado 2026506840 del 02 de marzo de 2026, la CRC requirió a **HABLAME** en calidad de asignataria del código corto para que allegara la siguiente información:

- «**1.** Relación de clientes de **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto 87130.
- 2.** Información de los clientes del **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** o remitentes de los mensajes de texto SMS relacionados en las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre sus clientes.
- 3.** Copia de la autorización expresa, previa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje de texto (SMS) objeto de la queja que se anexa. En este contexto, la marca o razón social "**SEGUROS ALFA**".
- 4.** Acuerdo contractual para autorizar el envío de los mensajes de texto a través del código corto objeto de las quejas, en caso de que exista.
- 5.** Copia de las reclamaciones realizadas por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dio lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.
- 6.** Medidas adoptadas por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** una vez conoció las quejas que se anexan a esta comunicación, para lo cual deberá presentar los soportes correspondientes.
- 7.** Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere pertinente aportar.
- 8.** Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto **87130**.»

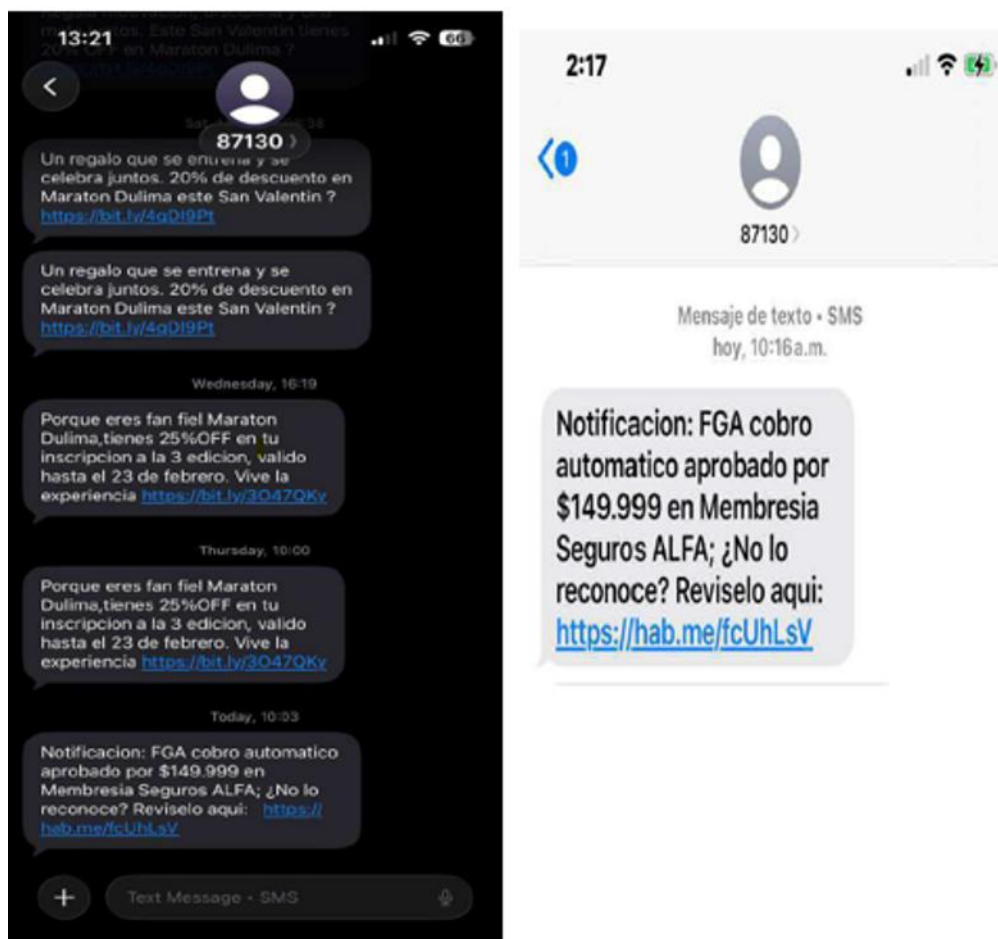
Por su parte, mediante radicado número 2026804593 del 03 de marzo de 2026, el **FONDO DE GARANTÍAS S.A.** (en adelante **FGA**) informó a esta Comisión que identificó el envío de mensajes de texto (SMS) desde el código corto **87130**, a través de los cuales terceros no autorizados presuntamente inducían a error a consumidores y destinatarios con el fin de obtener

¹ Radicado 2017742836 del 26 de mayo de 2017.

pagos o información sensible. Según indicó, esta situación generaba riesgos de fraude y afectaciones a la reputación de la entidad.

Para sustentar sus manifestaciones, el **FGA** aportó capturas de pantalla de diversos mensajes de texto (SMS) enviados desde el código corto **87130**, en los cuales el **FGA** manifestó que se atribuía falsamente la calidad de remitente a dicha entidad y se invitaba a los destinatarios a efectuar pagos o diligenciar formularios por canales ajenos a los oficialmente habilitados, tal y como consta a continuación.

Imagen 3 Capturas de SMS.



Fuente: Expediente. Radicado 2026804593 del 3 de marzo de 2026.

Mediante radicado 2026805043 del 09 de marzo de 2026, **HABLAME** solicitó la ampliación del plazo otorgado para atender el requerimiento de información realizado por la CRC mediante del radicado 2026506840 del 02 de marzo de 2026, con el fin de culminar la recopilación, verificación y consolidación de la información requerida. En atención a dicha solicitud, esta Comisión, mediante radicado número 2026508579 del 13 de marzo de 2026, amplió el término para la entrega de la información hasta el 17 de marzo de 2026.

El 17 de marzo de 2026, por medio del radicado 2026805717, **HABLAME** aportó la información del requerimiento solicitado, señalando que el listado de sus clientes además de ser valorado como respuesta formal al requerimiento, también debe ser considerado como un elemento de juicio para determinar el impacto que generaría la eventual decisión de recuperación del código corto en mención, y expone que, a su juicio, el administrador de los recursos de identificación debe otorgar un plazo de transición no menor a seis (6) meses ni superior a un (1) año con el fin de adelantar gestiones de migración y publicidad a los usuarios afectados, pues considera que la suspensión inmediata del código corto podría afectar comunicaciones legítimas utilizadas por distintos clientes para procesos de información, atención, validación, autenticación, recordación y coordinación con usuarios finales, razón por la cual solicitó la adopción de medidas proporcionales que permitieran contener el tráfico presuntamente irregular sin afectar el tráfico legítimo.

De igual forma, informó que cuenta con mecanismos de control y monitoreo destinados a la detección y bloqueo de tráfico sospechoso, incluyendo filtros de seguridad para la identificación de contenidos potencialmente fraudulentos, el bloqueo de URL reportadas, la notificación a las

autoridades competentes y la suspensión de clientes vinculados con actividades presuntamente irregulares.

Respecto de la autorización expresa, previa y por escrito de **SEGUROS ALFA** para el envío del mensaje objeto de análisis, **HABLAME** manifestó que no disponía de dicha autorización y sostuvo que, en su criterio, esta no resultaba exigible en el caso concreto, por cuanto el contenido del SMS no permitía concluir que hubiese sido enviado en nombre de dicha entidad. A su juicio, la referencia a "Seguros ALFA" contenida en el mensaje de texto (SMS) correspondía únicamente a una mención descriptiva y no constituía una atribución de autoría, representación o vocería de esa compañía.

Bajo este contexto, mediante el radicado de salida número 2026510984 del 1 de abril 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 **87130** asignado a **HABLAME**. 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 2016².

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **HABLAME** el 1 de abril de 2026 mediante correo electrónico. En dicha comunicación, y en garantía del derecho al debido proceso, la CRC le informó a la empresa que contaba con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del citado correo, para formular observaciones, presentar o solicitar pruebas, informar el uso que le está dando al código corto **87130**; remitir la autorización expresa y por escrito del **FONDO DE GARANTÍAS S.A.** quien se identifica como "**FGA**", y de **SEGUROS ALFA** para el envío de mensajes de texto en su nombre desde el referido código corto, como terceros en cuyo nombre se enviaron los mensajes objeto de quejas.

Mediante el radicado de entrada número 2026809061 del 24 de abril de 2026, **HABLAME** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó a la CRC la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO HABLAME

En su escrito manifiesta que, reitera lo informado en la comunicación radicada ante la CRC el 17 de marzo de 2026, bajo el número de radicado 2026805717, y resalta que los mensajes de texto (SMS) objeto de queja por parte de "SEGUROS ALFA" no permiten concluir que los SMS hayan sido remitidos en nombre de esa sociedad en los términos del numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Lo anterior, en la medida que, a su juicio, la norma exige verificar que el mensaje se presente efectivamente como enviado en nombre del tercero y, en tal evento, determinar si existió o no autorización expresa y escrita.

En suma, señala que **HABLAME** solo tuvo conocimiento de los SMS objeto de queja por parte del **FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A.** cuando la CRC trasladó la queja a dicha sociedad en el marco de la actuación administrativa. De igual forma, manifiesta que con el traslado de información efectuado por la **CRC** no es posible analizar la trazabilidad de los eventos en sus plataformas ni verificar metadatos mínimos, tales como fecha y hora, MSISDN de destino, operador o contenido verificable, por lo que considera que cualquier intento de identificación resulta técnicamente inviable y desproporcionado frente al volumen de tráfico gestionado por su plataforma.

Adicionalmente, señala que para la configuración de la causal invocada por la CRC deben concurrir dos elementos: (i) el envío de mensajes en nombre de un tercero y (ii) la ausencia de autorización. Al respecto, expone que el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece: «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», y sostiene que, desde su perspectiva, no se configura el envío en nombre de terceros, toda vez que, según el análisis literal, gramatical y semántico realizado sobre el contenido de los mensajes objeto de actuación, no se desprende que estos hayan sido enviados en nombre de **SEGUROS ALFA** ni de ninguna otra entidad.

²Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. «Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD (...) cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación: (...) 6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido (...)».

En ese sentido, manifiesta que los mensajes no utilizan expresiones de representación tales como "en nombre de", "informamos", "le comunica" u otras equivalentes; tampoco incorporan identificación institucional del supuesto tercero, ni contienen firma, denominación social completa o cualquier otro elemento objetivo que permita atribuir su autoría a **SEGUROS ALFA**. Por lo anterior, considera que la eventual mención de dicha entidad dentro del texto tiene un carácter meramente referencial o descriptivo y, por tanto, no permite concluir objetivamente que el mensaje haya sido enviado en su nombre.

Respecto de la presentación o solicitud de pruebas, expone que la configuración de la causal invocada exige la existencia de una prueba clara que permita atribuir el mensaje a un tercero, circunstancia que, en su criterio, no se presenta en este caso. En consecuencia, considera que, al no encontrarse acreditado que el mensaje haya sido enviado en nombre de **SEGUROS ALFA**, no resulta jurídicamente exigible solicitar o aportar una autorización previa, expresa y por escrito otorgada por dicha entidad. Añade que exigir dicha autorización sin que se configure el supuesto de hecho correspondiente implicaría extender indebidamente el alcance de lo dispuesto en el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Por lo anterior, concluye que no se encuentra probado que el mensaje haya sido enviado en nombre de **SEGUROS ALFA** ni que exista una suplantación atribuible al uso del código corto.

En cuanto al uso dado al código corto **87130**, informa que dicho recurso se encuentra bloqueado por los PRST y que el uso que se le daba corresponde al informado en la comunicación del 17 de marzo de 2026. Adicionalmente, señala que era utilizado por clientes que acceden a su plataforma eCare, quienes deben cumplir los requisitos de autenticación establecidos para tal fin y las medidas de prevención de fraude implementadas por la compañía, mediante la verificación de correo electrónico, el suministro de datos personales y la aceptación expresa de los términos y condiciones del servicio.

Frente a la remisión de la autorización expresa y por escrito y a las acciones implementadas para la prevención de posibles fraudes, manifiesta que todo cliente que se registra en la plataforma eCare es responsable por los contenidos que genere y declara contar con la autorización previa del destinatario, así como abstenerse de enviar mensajes con fines delictivos, comerciales no autorizados o engañosos. Señala que la omisión de dicha responsabilidad es de exclusiva imputación del usuario autenticado. No obstante, resalta que, en su calidad de asignatario directo del código corto, cuenta con una herramienta tecnológica que le permite realizar bloqueos de mensajes con contenidos altamente sospechosos de constituirse en fraude y de URL en tiempo real, indicando que desde el 1 de enero de 2026 ha bloqueado más de 66 millones de SMS.

Igualmente, expone que ha realizado inversiones significativas en el desarrollo tecnológico y en el mejoramiento continuo de su plataforma de mensajería, con el propósito de implementar filtros de seguridad para controlar el envío de SMS con contenidos presuntamente fraudulentos. De igual forma, señala que sus plataformas evolucionan constantemente y que, durante el periodo comprendido entre enero y abril de 2026, bloqueó más de 117 millones de SMS con contenido presuntamente sospechoso. Asimismo, indica que existe una tendencia creciente en la asignación de recursos destinados a la implementación de soluciones orientadas a la prevención, detección y mitigación de posibles usos indebidos del servicio de mensajería SMS.

Destaca también que dichas inversiones han estado enfocadas en el diseño e incorporación de mecanismos avanzados de control, tales como filtros automatizados de contenido, sistemas de monitoreo en tiempo real y herramientas de análisis de patrones de tráfico, con el propósito de identificar y bloquear mensajes con características asociadas a posibles esquemas de fraude o suplantación. Finalmente, resalta que ha fortalecido de manera continua sus capacidades tecnológicas para prevenir el fraude, en línea con las mejores prácticas del sector y la regulación aplicable, con el propósito de proteger a los usuarios, los PCA y los PRST. Asimismo, señala que ha implementado medidas preventivas eficaces para reducir la circulación de mensajes potencialmente fraudulentos y que, cuando identifica riesgos asociados a actividades de phishing, procede al bloqueo de las cuentas involucradas conforme a sus políticas de seguridad de la información y a los controles establecidos en la NTC ISO 27001:2013, certificación con la que cuenta la compañía.

Por otra parte, en relación con una presunta vulneración al debido proceso, señala que, a su juicio, la actuación administrativa presenta falencias sustanciales en materia probatoria que le impiden ejercer de manera plena y efectiva sus derechos de defensa y contradicción. En consecuencia, solicita que la CRC se abstenga de continuar con el procedimiento de recuperación del código corto objeto de análisis hasta tanto se garantice el debido proceso mediante el traslado integral, completo y oportuno de la totalidad del material probatorio relevante.

En particular, señala que resulta indispensable contar con los registros técnicos completos (MDR) asociados a los mensajes de texto presuntamente enviados en nombre del **FONDO DE GARANTÍAS S.A.**, incluyendo todos los campos necesarios para su adecuada verificación, trazabilidad y análisis. Afirma que únicamente a partir de dicha información es posible adelantar un ejercicio real y efectivo de contradicción probatoria que permita esclarecer los hechos materia de investigación.

Con fundamento en lo anterior, concluye que, de no adoptarse dicha medida, se estaría consolidando una actuación administrativa carente de soporte probatorio suficiente, en abierta vulneración de las garantías constitucionales del debido proceso, lo que, en su criterio, viciaría de nulidad cualquier decisión que se adopte dentro del trámite. Por último, solicita la suspensión de la actuación administrativa, el suministro de información específica que le permita identificar aspectos como la fecha y hora del SMS, usuario destino y operador involucrado, así como el levantamiento de la suspensión del código corto **87130**.

3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009³, 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 competencia⁴; **(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 este⁵; **(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**, en la medida que la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos⁶.

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

³ 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».

⁴ 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.»

⁵ 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».

⁶ 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».

- 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 ineficiente⁷ 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 Agentes⁸. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025⁹, 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. MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

Tal y 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, ha definido y actualizado 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 SMS y mensajes USSD¹⁰ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles. De igual manera, 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 SMS, es decir, a los PCA y a los integradores tecnológicos. En el mismo sentido, los 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.

⁷ 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

⁸ 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 expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC*».

⁹ «*Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC*».

¹⁰ 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.

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

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada con el fin de determinar si resulta procedente la recuperación del código corto **87130**, asignado a **HABLAME**. Lo anterior, en atención a las quejas radicadas en la **CRC** por parte de las sociedades **SEGUROS ALFA, FGA** y por un usuario del servicio de telecomunicaciones, en las que se puso en conocimiento a esta Entidad el presunto uso indebido del referido recurso de identificación por el envío de mensajes en nombre de terceros que no autorizaron el uso de su nombre en ese código corto a la sociedad asignataria.

De acuerdo con lo establecido en el radicado 2026510984 del 1 de abril de 2026, mediante el cual se comunicó a **HABLAME** el inicio de la presente actuación administrativa, esta Comisión procederá a verificar si el asignatario del código corto **87130** incurrió o no en la causal de recuperación señalada en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, que señala que procede la recuperación del código corto en el evento del envío de SMS en nombre de terceros que no autorización al asignatario de forma expresa y por escrito.¹¹

3.2.1. 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 fundamento en las comunicaciones remitidas a la CRC por parte las sociedades **SEGUROS ALFA** y del **FONDO DE GARANTÍAS S.A. (FGA)** en las ponen de presente que se estaban enviando mensajes de texto (SMS) en su nombre, es decir como terceros en cuyo nombre se enviaron los mensajes de texto (SMS) objeto de quejas sin haberlo autorizado.

Así como, la queja de un usuario del servicio de telecomunicaciones, en la que se puso en conocimiento a esta Entidad acerca del presunto uso indebido del referido recurso de identificación señalando que mediante el código corto **87130** se envía SPAM y phishing incluso después de enviar la opción de salida.

En este contexto, no puede perderse de vista que, ante escenarios de presunto uso indebido de recursos de identificación, corresponde a la **CRC** verificar la existencia de autorizaciones expresas y escritas que habiliten el envío de mensajes en nombre de los terceros a través de los cuales se remiten los contenidos o mensajes de texto asociados al recurso de identificación objeto de análisis.

Ahora bien, de acuerdo con la información que obra en el expediente, se evidenció que el código corto **87130** fue asignado a la sociedad **HABLAME** bajo la modalidad «Gratuito para el usuario» y que, en el marco de la presente actuación administrativa, se allegaron elementos relacionados con el envío de mensajes de texto respecto de los cuales se requirió a dicha sociedad la acreditación de las autorizaciones correspondientes para el uso de los nombres o identidades de terceros dentro del contenido de los SMS enviados, en particular, la autorización expresa y por escrito del **FONDO DE GARANTÍAS S.A.**, identificado como "**FGA**", y de "**SEGUROS ALFA**", para el envío de mensajes de texto en su nombre desde el referido código corto.

En este contexto, a partir de la información incorporada al expediente y de las evidencias documentales allegadas durante la actuación administrativa, esta Comisión advirtió la posible 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, en la medida en que se evidenció el envío de mensajes respecto de los cuales se requirió la acreditación de autorización expresa y por escrito para el envío de mensajes en nombre de terceros, sin embargo esas autorizaciones no obran en el expediente.

¹¹Resolución 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 (...) 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 (...)*».

Ahora bien, aunque **HABLAME** en su pronunciamiento sostiene que los mensajes de texto no contienen expresiones como "en nombre de", "informamos" o "le comunica", no se debe perder de vista que la configuración de la causal no exige la utilización de fórmulas sacramentales ni expresiones específicas de representación o integración del contenido o mensaje de texto (SMS). Basta con que el contenido del mensaje haga referencia a una persona jurídica identificable de manera que el destinatario pueda asociar razonablemente la comunicación con dicha entidad. En consecuencia, una mención expresa a "SEGUROS ALFA" y/o "FGA" dentro del SMS resulta suficiente para activar la exigencia regulatoria de contar con la autorización previa y escrita de dichas entidades.

Así las cosas, el elemento determinante de la causal es que, ante la utilización del nombre, marca, actividad o referencia directa a un tercero en el contenido del mensaje, el asignatario debe estar en capacidad de demostrar la existencia de la autorización expresa y por escrito correspondiente. En el presente caso, **HABLAME** no aportó la autorización expresa y por escrito por parte de la sociedad **SEGUROS ALFA** para el envío de los mensajes objeto de discusión, limitándose a sostener que los mensajes no fueron enviados en nombre de dicha compañía.

En cuanto al escrito de la sociedad **FONDO DE GARANTÍAS S.A.**, el hecho de que **HABLAME** manifieste haber conocido los mensajes únicamente a partir del traslado efectuado por la CRC no desvirtúa la ocurrencia de la conducta. La causal está asociada al uso dado al recurso de numeración y no al grado de conocimiento asignatario. En su calidad de asignatario del código corto, **HABLAME** es responsable de garantizar que el recurso sea utilizado conforme a las condiciones regulatorias aplicables. Maxime cuando, luego de iniciar la actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto **87130**, le fue otorgado un término de quince (15) días hábiles para que formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas, e informara y acreditara el uso que le está dando al código corto **87130**.

De igual forma, no se debe perder de vista que los controles tecnológicos implementados, las inversiones realizadas en prevención de fraude, el bloqueo de mensajes sospechosos y las certificaciones de seguridad constituyen medidas positivas de gestión, pero no desvirtúan el incumplimiento específico de la causal objeto de análisis, es decir contar con la autorización expresa y por escrito correspondiente. Tales circunstancias pueden evidenciar esfuerzos de control, pero no sustituyen la obligación regulatoria de verificar que exista autorización cuando se emplea o se hace referencia a terceros en los mensajes transmitidos mediante el código corto asignado.

De otra parte, aunque **HABLAME** indique que sus usuarios aceptan términos y condiciones y declaran contar con las autorizaciones correspondientes, ello no exonera al asignatario de las obligaciones derivadas de la asignación y gestión del recurso de numeración. Frente a la CRC, el responsable del adecuado uso del código corto continúa siendo el asignatario del recurso.

Ahora bien, en cuanto a la solicitud de información adicional sobre trazabilidad, metadatos o registros MDR si bien constituye un pronunciamiento en el marco del inicio de la actuación administrativa para la recuperación del mencionado recurso. Lo cierto, es que ese argumento, no desvirtúa por sí mismo la existencia de los mensajes de texto (SMS) objeto de queja, así como la falta de acreditación de la autorización expresa y escrita requerida por la regulación para el envío de SMS en nombre terceros. Por lo que, la solicitud de tal información no resulta útil o conducente para determinar que **HABLAME** cuenta con la autorización expresa y por escrito de quien se identifica como "SEGUROS ALFA" y "FGA FONDO DE GARANTIAS". Maxime cuando en el expediente obran las quejas de "SEGUROS ALFA" y del "FONDO DE GARANTIAS FGA".

De otra parte, si bien **HABLAME** manifiesta que la información trasladada por esta Entidad no le permite analizar la trazabilidad de los eventos en sus plataformas, dicha circunstancia no resulta suficiente para desvirtuar los hechos que motivaron la presente actuación administrativa. En efecto, el aspecto central objeto de análisis no corresponde a la reconstrucción técnica de la trazabilidad de los mensajes, sino a la acreditación de la autorización previa, expresa y por escrito exigida por la regulación para el envío de mensajes de texto (SMS) en nombre de terceros.

Bajo esa perspectiva, la solicitud de información adicional relacionada con trazabilidad, metadatos o registros MDR no resulta pertinente ni conducente para demostrar el cumplimiento de dicha obligación regulatoria, toda vez que, aun de contarse con esa información, ello no permitiría acreditar la existencia de una autorización previa, expresa y escrita otorgada por quienes se identifican en los mensajes como "SEGUROS ALFA" y "FGA FONDO DE GARANTÍAS", requisito cuya verificación constituye el núcleo de la presente actuación.

En consecuencia, aunque la petición de información adicional fue formulada por **HABLAME** como respuesta al inicio de la actuación administrativa de recuperación del recurso de identificación, tal planteamiento no desvirtúa por sí mismo ni la existencia de los mensajes de texto (SMS) objeto de queja ni la falta de acreditación de las autorizaciones requeridas para su envío. Por el contrario, los elementos obrantes en el expediente continúan evidenciando la ausencia de soporte que permita demostrar el cumplimiento de las exigencias regulatorias aplicables al caso concreto respecto a un uso eficiente.

De igual forma, si bien **HABLAME** señala que ha invertido una suma considerable y que su desarrollo tecnológico evoluciona en el diseño e incorporación de mecanismos avanzados de control, tales como filtros automatizados de contenido, sistemas de monitoreo en tiempo real y herramientas de análisis de patrones de tráfico, bajo el propósito de identificar y bloquear mensajes con características asociadas a posibles esquemas de fraude o suplantación, lo cierto es que, los mecanismos y herramientas para la prevención de fraudes y/o usos indebidos a través del envío de mensajes de texto (SMS) implementados por **HABLAME** no son suficientes.

Lo anterior por cuanto, no se debe perder 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 dispuestos 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 el contrario expone que las medidas no son complementarias, por un lado cuenta con herramientas técnicas para la prevención de fraudes y de otro, no cuenta con la autorización expresa y por escrito de los terceros a nombre de quienes se envían mensajes a través de su plataforma eCare.

En síntesis, la causal continúa configurándose porque se verificó el envío de mensajes que hacían referencia a los terceros identificables (**SEGUROS ALFA**) y **FONDO DE GARANTIAS FGA** y durante la actuación administrativa no se acreditó la existencia de una autorización expresa y por escrito otorgada por dichas entidades, siendo este el supuesto que busca prevenir el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Los argumentos relacionados con desconocimiento de los hechos, actuaciones de terceros, medidas antifraude o ausencia de ciertos registros técnicos no eliminan la obligación regulatoria ni acreditan la autorización exigida por la norma.

Por lo anterior, con fundamento en la información y las pruebas allegadas en el marco de la presente actuación administrativa, esta Comisión considera que se encuentran acreditados los elementos necesarios para la configuración de 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, en relación con el uso del código corto **87130** asignado a **HABLAME** y en consecuencia considera viable proceder con la recuperación del recurso de identificación precitado.

Ahora bien, frente al argumento según el cual el listado de clientes aportado debe ser considerado como un elemento para determinar la procedencia de otorgar un período de transición de entre seis (6) meses y un (1) año, esta Comisión considera que dicha interpretación no resulta aplicable al caso concreto. En efecto, de conformidad con la regulación vigente, el período de transición previsto para la recuperación de recursos de identificación tiene como finalidad mitigar eventuales afectaciones a usuarios cuando el recurso recuperado constituye un elemento de identificación directamente asociado a estos. Sin embargo, los códigos cortos corresponden a una numeración destinada a la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en SMS o USSD, cuya naturaleza se encuentra circunscrita al posicionamiento e identificación de un tipo de servicio frente a los usuarios, y no a la creación de un canal de comunicación dedicado entre un proveedor y sus clientes.

En ese sentido, la existencia de múltiples clientes utilizando un mismo código corto no implica, por sí sola, la configuración de usuarios afectados en los términos previstos por la regulación para la aplicación del período de transición. Lo anterior, por cuanto el recurso de identificación no se asigna para el uso exclusivo de un cliente determinado, sino para la prestación de un servicio específico, el cual incluso puede ser utilizado por distintos clientes. Así, el listado de clientes allegado no desvirtúa la procedencia de la actuación administrativa ni constituye un elemento suficiente para concluir la necesidad de otorgar el plazo de transición invocado.

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

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

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo un usuario de servicios de telecomunicaciones puso en evidencia el presunto manejo de información protegida por fuera de las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data, esta Comisión, en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a esa entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Así mismo, y dado que a través del código corto que se recupera, es posible que se hayan cometido presuntos ataques de *smishing* y *phishing*, la **CRC** también remitirá la presente resolución junto 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**, por medio de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control, de conformidad con lo establecido en la Ley 1341 de 2009.

Por lo anterior, se remite la presente resolución y su respectivo expediente al referido Ministerio, para lo de su competencia.

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **87130**, una vez ejecutoriada la presente decisión, **HABLAME** deberá dejar de usar el código corto objeto de recuperación y, en consecuencia, adelantar las gestiones necesarias para la desactivación definitiva de este recurso de identificación en su solución tecnológica, así como en las redes de los operadores móviles correspondientes.

De igual forma, 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 código corto **87130**, 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.

Finalmente, una vez ejecutoriada la presente resolución, la CRC comunicará a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) para que procedan con la desactivación definitiva de dicho recurso al interior de sus redes, según corresponda.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **87130** 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 **87130** 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.

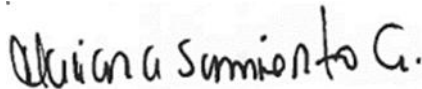
ARTÍCULO 2. Comunicar, una vez ejecutoriado el presente acto administrativo, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), para que el prestador correspondiente suspenda de manera definitiva el tráfico y uso de este al interior de su red.

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 22 días del mes de junio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGUELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026809061

Trámite ID: 108734

Elaborado por: Brayan Andrés Forero Sierra

Revisado por: Miguel Rojas