RESOLUCIÓN No. **8274** DE 2026

*«Por la cual se recupera el código corto **87180**, asignado a la sociedad **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD y se resuelve sobre un decreto de pruebas»*

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

Los días 6, 7 y 8 de mayo de 2026 la CRC recibió unas comunicaciones radicadas internamente bajo los números 2026810247, 2026810452, 2026810494 y 2026810543, respectivamente, en las cuales la sociedad **BAN100** informó a la CRC que no había autorizado el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **87180**. Asimismo, manifestó haber recibido reportes relacionados con el envío de mensajes de texto presuntamente fraudulentos que utilizan de manera no autorizada la identidad corporativa de **BAN100**, en los cuales se ofrecen supuestos créditos preaprobados e incluyen números de contacto ajenos a dicha entidad financiera. En respaldo de lo anterior, allegó las siguientes imágenes:

Imagen No: 1

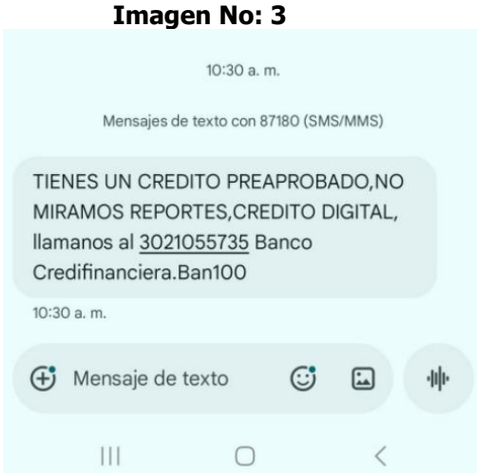
Fuente: Expediente[1]

[1] Radicado número 2026810247 del 6 de mayo de 2026.

Imagen No: 2

Fuente: Expediente[2]

Imagen No: 3



Fuente: Expediente[3]

Imagen No: 4

Fuente: Expediente[4]

Teniendo en cuenta lo anterior, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **87180**, evidenciando que este fue solicitado por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** (en

[2] Radicado número 2026810452 del 7 de mayo de 2026.
[3] Radicado número 2026810494 del 8 de mayo de 2026.
[4] Radicado número 2026810543 del 8 de mayo de 2026.

adelante, **HABLAME**), bajo la modalidad de servicio «Gratuito para el usuario» [5], y que el mismo fue asignado mediante Resolución CRC 5150 del 6 de junio de 2017.

Bajo este contexto, y después de revisar la información que reposa en el expediente, mediante el radicado de salida número 2026516101 del 13 de mayo 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: **(i)** inició una actuación administrativa para recuperar el código corto **87180** 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 2016[6] y **(ii)** en aplicación del parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, ordenó a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, implementar las medidas necesarias en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **87180**.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **HABLAME** el 13 de mayo 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 hábiles siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas. También se le solicitó informar el uso que le ha dado al código corto **87180**, y allegar la autorización expresa y por escrito otorgada por **BAN100** para el envío de mensajes de texto en su nombre desde el referido código corto.

Mediante radicado 2026812820 del 2 de junio de 2026, la **CRC** recibió una comunicación remitida por **SERVICIOS FINANCIEROS INTEGRALES – SFI** (en adelante **SFI**), en la cual dicha sociedad informó que, con ocasión de una conversación telefónica sostenida el 29 de mayo de 2026 entre representantes de **SFI** y **BAN100**, se habría brindado mayor claridad respecto de los mensajes de texto reportados por dicha entidad financiera. Así mismo, señaló que durante dicha conversación se evaluó la posibilidad de ajustar el contenido de los mensajes enviados a los usuarios para indicar que el crédito preaprobado correspondería a **ACTIVAR VALORES**, identificada por **SFI** como aliada comercial de **BAN100**. Adicionalmente, informó que los mensajes enviados se encontraban programados con anticipación y que los ajustes correspondientes en los mensajes y en el IVR serían implementados posteriormente.

Mediante radicado 2026812821 del 2 de junio de 2026, la **CRC** recibió una comunicación remitida por **BAN100**, en la cual dicha entidad agradeció las aclaraciones e información suministrada por **SFI** frente a la situación expuesta e informó que el asunto sería escalado al área jurídica del banco con el fin de revisar su alcance y adelantar las actuaciones internas que considerara pertinentes.

Finalmente, mediante el radicado 2026813019 del 3 de junio de 2026, **HABLAME** se pronunció ante la **CRC** sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE HABLAME

En su escrito, **HABLAME** manifestó que actúa como integrador tecnológico y proveedor de plataforma para la gestión y enrutamiento de mensajes de texto (SMS) entre terceros y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. En ese sentido, señaló que presta servicios de conectividad y habilitación de mensajería para clientes corporativos, quienes gestionan sus campañas mediante las herramientas tecnológicas dispuestas por la compañía. Así mismo, sostuvo que no es el originador material de los mensajes ni define o aprueba previamente su contenido, por lo que la responsabilidad sobre la finalidad, legitimidad y contenido de las campañas corresponde a los clientes que utilizan su plataforma. Adicionalmente, aportó un

---

[5] Solicitud de Asignación del código corto 87180, radicado 2017742836 del 26 de mayo de 2017

[6] Resolución 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 asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el artículo 6.1.1.8. de la presente resolución, 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: 6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, 6.4.3.2.2 Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados, (…) 6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido (…)».

documento descriptivo de las herramientas y procedimientos de control y prevención de fraude implementados en su plataforma tecnológica.

Indicó además que, una vez conoció los hechos informados por la **CRC**, adoptó diversas medidas orientadas a atender la situación reportada, entre ellas la suspensión preventiva de operaciones asociadas al tráfico identificado, la revisión de registros técnicos y de trazabilidad, el bloqueo de accesos o credenciales relacionadas con actividades sospechosas, el fortalecimiento de los mecanismos de monitoreo aplicables a campañas de mensajería y la colaboración con los requerimientos regulatorios y técnicos dirigidos al esclarecimiento de los hechos.

En el marco de las verificaciones adelantadas con ocasión de la situación reportada, manifestó que su cliente **SFI**, había realizado el envío de los mensajes objeto de la reclamación y que le solicitó las correspondientes explicaciones sobre estos mensajes. Como respuesta al mencionado requerimiento, **SFI** le informó que el mensaje estaba asociado con la sociedad **ACTIVAR VALORES S.A.S.** (en adelante **ACTIVAR VALORES**), y allegó un documento en el que se certifica que **SFI** y **ACTIVAR VALORES** mantienen una relación comercial mediante contrato de corretaje desde enero de 2019. Adicionalmente, indicó que verificó información públicamente disponible en la página web de **ACTIVAR VALORES**, en la cual dicha sociedad se presenta como agente autorizado de **BAN100**. Así mismo, sostuvo que los números de contacto incluidos en los mensajes reportados se encontraban asociados a canales de atención vinculados al PBX/IVR de **BAN100**.

Con fundamento en los anteriores elementos, **HABLAME** consideró que estos permitían sustentar la apariencia de legitimidad de la operación analizada y que, bajo un estándar de debida diligencia razonable, no era posible concluir una ausencia total de vinculación con el entorno comercial asociado a **BAN100**.

De manera complementaria, señaló que, con posterioridad a la presentación de la reclamación que dio origen a la actuación administrativa, se adelantaron conversaciones entre representantes de **BAN100** y **SFI** en las cuales se expusieron aspectos relacionados con el origen de las campañas de mensajería y las relaciones comerciales existentes entre las partes involucradas. Según lo expuesto, **BAN100** informó que el asunto sería revisado por su área jurídica, circunstancia que, a juicio de **HABLAME**, evidenciaba la necesidad de valorar integralmente los antecedentes y comunicaciones obrantes en el expediente antes de adoptar una decisión definitiva sobre los hechos objeto de análisis.

Respecto de la suspensión temporal ordenada en el acto de apertura, **HABLAME** sostuvo que dicha medida fue adoptada cuando aún se encontraba en curso el recaudo y valoración de las pruebas relacionadas con la presunta configuración de la causal objeto de análisis. En ese sentido, señaló que no se había establecido de manera concluyente la inexistencia de autorización expresa y escrita para el envío de los mensajes cuestionados y consideró que la medida requería una justificación suficiente frente a los hechos acreditados. En consecuencia, solicitó que la continuidad y alcance de la suspensión fueran reevaluados a partir de una valoración integral de los elementos obrantes en el expediente.

En cuanto al uso del recurso de identificación, **HABLAME** manifestó que el código corto **87180** ha sido utilizado conforme a la finalidad informada al momento de su asignación, esto es, para ser asignado a sus clientes y facilitar la identificación de estos ante sus usuarios finales. En ese sentido, sostuvo que no ha destinado el recurso a fines distintos de aquellos que fueron informados a la **CRC** durante el trámite de asignación.

Finalmente, con fundamento en las consideraciones expuestas, **HABLAME** solicitó a la **CRC** valorar integralmente el material probatorio obrante en el expediente, verificar las circunstancias relacionadas con la presunta autorización para el envío de los mensajes objeto de análisis y, en consecuencia, disponer el archivo de la presente actuación administrativa y el levantamiento de la suspensión temporal del código corto **87180**.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009[7], 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 competencia[8]; **(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 este[9]; **(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 ellos[10].

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 ineficiente[11] 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 Relacionamiento con Agentes[12]. Con ocasión a la expedición de

---

[7] 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».

[8] 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».

[9] 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».

[10] 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».

[11] 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, adelantará el procedimiento de recuperación establecido en este artículo, teniendo en cuenta lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) para las actuaciones administrativas».

[12] Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.9. «Delegación de la administración de los recursos de identificación. Delegar en el funcionario de la Comisión de Regulación de Comunicaciones que haga las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC».

la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025[13], el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

Así las cosas, el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar cuando advierta la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación, o el posible incumplimiento de las obligaciones generales y criterios de uso eficiente por parte de los asignatarios de recursos de identificación, y así poder determinar si hay o no lugar a su recuperación.

3.2. 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 conforme a lo dispuesto en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, regula el marco regulatorio aplicable a los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución, garantizando que estos se desarrollen de manera 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 USSD[14] sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y a su vez se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

Teniendo en cuenta lo anterior, el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que la CRC asigna los 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 alguno de los 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.

3.3. 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 es procedente la recuperación del código corto **87180**, asignado a **HABLAME**. Lo anterior, en atención a las quejas recibidas por la **CRC**, mediante las cuales se denunció el presunto uso indebido del referido recurso de identificación.

De acuerdo con lo establecido en el radicado número 20265161010452 del 13 de mayo de 2026, por medio del cual inició la actuación administrativa, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar si **HABLAME**, como asignataria del código corto **87180**, incurrió o no, en la causal de recuperación de códigos cortos, establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo

---

[13] *"Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".*

[14] «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».

6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016[15], por el presunto envío de mensajes de texto en nombre de terceros sin autorización expresa y por escrito.

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. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la **CRC** podrá recuperar códigos cortos asignados, cuando desde estos «se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido».

En el presente caso, la actuación administrativa se inició con ocasión de las comunicaciones remitidas por **BAN100** a la **CRC**, mediante las cuales dicha entidad informó que no había autorizado el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **87180** y puso en conocimiento de esta Comisión la existencia de mensajes de texto que utilizaban el nombre de dicha entidad sin su autorización. En atención a lo anterior, la CRC procedió a verificar si se configuraba la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Para tal efecto, la CRC procederá a valorar las comunicaciones remitidas por **BAN100**, los documentos aportados por **HABLAME** dentro de la presente actuación administrativa y los demás elementos de prueba que obran en el expediente, con el fin de establecer si existió autorización expresa y por escrito para el envío de mensajes en nombre de **BAN100** desde el código corto **87180**.

En su comunicación con radicado 2026813019 del 3 de junio de 2026, **HABLAME** manifestó que **SFI** correspondía al cliente relacionado con los mensajes objeto de análisis y aportó el contrato suscrito entre ambas sociedades. Adicionalmente, allegó una certificación expedida por **ACTIVAR VALORES**, según la cual esta sociedad mantiene una relación comercial con **SFI** mediante un contrato de corretaje desde el año 2019. Así mismo, indicó que **ACTIVAR VALORES** se presenta públicamente como agente autorizado de **BAN100** y señaló que los números de contacto incluidos en los mensajes reportados se encontraban asociados a canales vinculados al PBX/IVR de dicha entidad financiera.

Del análisis efectuado, se evidencia por un lado que el contrato aportado por **HABLAME** permite acreditar que **SFI** efectivamente es cliente de dicha sociedad para la prestación de servicios asociados a la plataforma de mensajería y, por otro lado, se evidencia que la certificación expedida por **ACTIVAR VALORES** da cuenta de la existencia de una relación comercial entre esta sociedad y **SFI** mediante un contrato de corretaje vigente desde el año 2019. Adicionalmente, la información aportada permite evidenciar que **ACTIVAR VALORES** se presenta públicamente en su página web como agente autorizado de **BAN100**.

No obstante, aun cuando tales elementos permiten evidenciar la existencia de relaciones comerciales entre las sociedades involucradas y constituyen el fundamento de los argumentos expuestos por **HABLAME** respecto de la legitimidad de la operación analizada, los mismos no resultan suficientes para acreditar la existencia de una autorización expresa y escrita otorgada por **BAN100** para el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **87180**. En efecto, ninguno de los documentos aportados corresponde a una autorización emitida por dicha entidad financiera para el envío de mensajes de texto en su nombre en las comunicaciones objeto de análisis, requisito expresamente exigido por el numeral 6.4.3.2.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Adicionalmente, **HABLAME** señaló que los números de contacto incluidos en los mensajes reportados se encontraban asociados a canales vinculados al PBX/IVR de **BAN100**, situación que le da una apariencia de legitimidad a los mensajes de texto objeto de examen. No obstante, dicha circunstancia, aun cuando puede constituir un elemento de contexto sobre la operación analizada, no permite por sí misma acreditar que **BAN100** hubiera autorizado el envío de mensajes en su nombre desde el código corto **87180**. Asimismo, debe recordarse que por medio de esta actuación no se busca determinar si el contenido del mensaje de texto es legítimo o no,

---

[15]Resolución 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 (…)».

lo que se busca determinar es que efectivamente exista una autorización expresa y por escrito por medio de la que **BAN100** autoriza a **HABLAME** a realizar el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **87180**.

De igual forma, dentro del expediente obran las comunicaciones identificadas con los radicados 2026812820 y 2026812821 del 2 de junio de 2026, remitidas por **SFI** y **BAN100**, respectivamente, y relacionadas con los hechos objeto de análisis. En dichas comunicaciones, **SFI** expuso información sobre las relaciones comerciales existentes alrededor de la operación desarrollada y sobre las acciones que, según indicó, se encontraban adelantándose respecto del contenido de los mensajes. Por su parte, **BAN100** manifestó que el asunto sería escalado a su área jurídica para revisar su alcance y adelantar las actuaciones internas que considerara pertinentes.

La revisión de estos documentos permite evidenciar las comunicaciones que existieron entre las partes involucradas con ocasión de los hechos reportados. No obstante, de su contenido no se desprende que **BAN100** hubiera autorizado el envío de mensajes desde el código corto **87180** o el uso de su nombre en las comunicaciones objeto de análisis. Por el contrario, la manifestación realizada por dicha entidad se limitó a indicar que el asunto sería objeto de revisión interna por parte de su área jurídica, sin que exista pronunciamiento alguno mediante el cual autorizara las actividades que dieron origen a la presente actuación administrativa o se retractara de los hechos previamente informados a esta Comisión.

Adicionalmente, **HABLAME** manifestó que, una vez conoció los hechos reportados por la CRC, adoptó diversas medidas orientadas a atender la situación reportada, entre ellas la suspensión preventiva de operaciones asociadas al tráfico identificado, la revisión de registros técnicos y de trazabilidad, el bloqueo de accesos o credenciales relacionadas con actividades sospechosas y el fortalecimiento de los mecanismos de monitoreo aplicables a campañas de mensajería.

No obstante, la adopción de dichas medidas no resulta suficiente para desvirtuar los hechos que dieron origen a la presente actuación administrativa, pues aunque tales actuaciones evidencian una reacción frente a la situación reportada y la adopción de acciones orientadas a su contención, no modifican la circunstancia de que, a través del código corto **87180**, se enviaron mensajes utilizando el nombre de **BAN100** sin que se hubiera acreditado la autorización expresa y escrita exigida por la regulación.

Por otro lado, **HABLAME** manifestó que actúa como integrador tecnológico y proveedor de plataforma para la gestión y enrutamiento de mensajes de texto, señalando que no es el originador material de los mensajes ni define o aprueba previamente su contenido, por lo que la responsabilidad sobre la finalidad, legitimidad y contenido de las campañas corresponde a los clientes que utilizan su plataforma.

Sobre este aspecto, es importante mencionar que a pesar de que **HABLAME** argumente que no realizó el envío del mensaje de texto, se debe resaltar que es quien figura como asignatario del código corto **87180** y en esa medida es quien está obligado al cumplimiento de las obligaciones asociadas a dicha asignación, de manera que el hecho de que los mensajes sean generados por terceros que utilizan la plataforma tecnológica del asignatario no desvirtúa las condiciones en las que fue utilizado el código corto **87180** ni releva al asignatario del cumplimiento de las obligaciones regulatorias asociadas a dicho recurso.

Finalmente, **HABLAME** cuestionó la suspensión temporal ordenada en el acto de apertura, argumentando que dicha medida fue adoptada cuando aún se encontraba en curso el recaudo y valoración de las pruebas relacionadas con la presunta configuración de la causal objeto de análisis.

Al respecto, es preciso señalar que dicha suspensión se encuentra debidamente fundamentada en lo previsto en el parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual faculta expresamente a la CRC para ordenar la suspensión temporal del uso del recurso de identificación desde el acto de apertura cuando la actuación administrativa se inicia, entre otras causales, por la prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la citada resolución. En consecuencia, la adopción de la medida se enmarca en una potestad expresamente prevista por la regulación vigente y constituye una herramienta orientada a prevenir el uso indebido del recurso mientras se adelanta el trámite administrativo correspondiente. Adicionalmente, el mencionado parágrafo no impone en la CRC la obligación de exponer de forma reforzada las razones por las cuales aplica el contenido de este parágrafo.

Con fundamento en las pruebas que reposan en el expediente y en los argumentos expuestos a lo largo de la presente actuación administrativa, esta Comisión concluye que se configuró 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, toda vez que no fue acreditada la existencia de autorización expresa y por escrito otorgada por **BAN100** para el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **87180**.

Por lo anterior, la **CRC** ordenará la recuperación del código corto **87180,** en los términos que se disponen en la parte resolutiva 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.

En este sentido, corresponde a la **SIC** adelantar las investigaciones para poder determinar si el tratamiento de datos personales se ha dado bajo los presupuestos establecidos en la normativa vigente y, como resultado de estas actuaciones, ordenar las medidas que resulten necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo una entidad financiera 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, junto con el expediente administrativo correspondiente, a dicha entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Así mismo, teniendo en cuenta que los hechos analizados dentro de la presente actuación administrativa podrían estar relacionados con la utilización no autorizada del nombre de una entidad financiera para el envío de mensajes de texto a usuarios, la CRC también remitirá la presente resolución junto con el expediente administrativo a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, para lo de su competencia.

En este contexto, debe resaltarse que, ejecutoriada esta decisión, **HABLAME** deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de este recurso de identificación en su red y las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.

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 la sociedad mencionada 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.

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 virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **87180** 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 **87180** 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 mantenga 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 24 días del mes de junio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Mariana Sarmiento G.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026813019
Trámite: 110590
Elaborado por: Sergio Bohorquez
Revisado por: María José Montejo Pino