

RESOLUCIÓN No. **8325** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **87183**, asignado a la sociedad **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

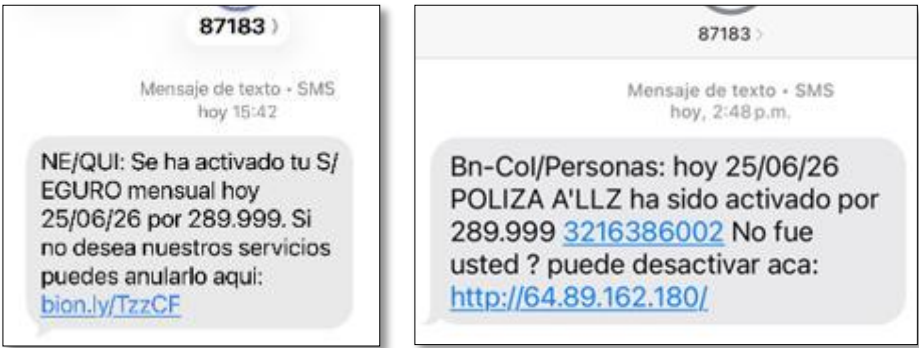
En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 29 de junio de 2026 la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, **CRC**) recibió bajo el radicado 2026815191 una comunicación de **BANCOLOMBIA** por medio de la que informó haber recibido reportes de mensajes con contenido de *smishing*, en los que además habría suplantación de la marca **BANCOLOMBIA** y de la marca **NEQUI** (marca perteneciente al Grupo Bancolombia). Dentro de los códigos cortos reportados por **BANCOLOMBIA** se encuentra el código corto **87183**, tal y como se evidencia a continuación:

Imagen No. 1



Fuente: Rad. 2026815191

Asimismo, entre el 26 y el 28 de junio de 2026, la **CRC** recibió tres (3) comunicaciones, mediante las cuales diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles reportaron el presunto uso indebido del código corto **87183**, tal y cómo se muestra en la tabla a continuación:

Tabla No. 1

Comunicaciones relacionadas con un presunto uso indebido del código corto 87183	
Número	Radicado
1	2026814957
2	2026815093
3	2026815173

Fuente: Expediente

En sus comunicaciones, los usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles manifestaron que el contenido de los mensajes de texto (SMS) recibidos a través del código corto **87183** era posiblemente fraudulentos o no deseado. A continuación, los mensajes de texto reportados:

Imagen No. 2.



Fuente: Rad. 2026814957

Imagen No. 3.



Fuente: Rad. 2026815093

Imagen No. 4



Fuente: Rad. 2026815173

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC procedió a revisar la información asociada al código corto **87183**, evidenciando que mediante la Resolución CRC 5150 del 6 de junio de 2017, el mencionado código corto fue asignado a **HABLAME**. Así mismo, se tiene que la solicitud de asignación de dicho código fue presentada por la mencionada sociedad, mediante el radicado No. 2017742835 del 26 de mayo de 2017, dónde indicó que el código corto sería utilizado para «*asignar clientes y facilitar la identificación de los mismos ante sus clientes.*».

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante el radicado número 2026523160 del 8 de julio 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 recuperar el código corto **87183**, debido a que presuntamente se habrían configurado las causales de recuperación de códigos cortos, establecidas en los numerales 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016¹.

¹ 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: 6.4.3.2.2 Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados. (...) 6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido. (...)».

Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **HABLAME** que, dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas e informar y acreditar que como asignataria del código corto **87183**, cuenta con la autorización expresa y por escrito por parte de **BANCOLOMBIA** y **NEQUI** para enviar mensajes de texto en su nombre. De igual manera se le solicitó un informe detallado de las medidas que haya empleado para prevenir o evitar la comisión de posibles fraudes o conductas delictivas mediante la utilización de este recurso de identificación.

Adicionalmente, por medio de la mencionada actuación, la Comisión en aplicación del párrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016², 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 **87183**.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **HABLAME** el 8 de julio de 2026 mediante correo electrónico y mediante el radicado 2026817759 del 30 de julio del 2026, **HABLAME** se pronunció ante la **CRC** sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que considero pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE HABLAME

En su escrito, **HABLAME** argumentó, en síntesis, que:

- (i) Actúa exclusivamente como Integrador Tecnológico dentro del ecosistema de mensajería móvil, función que se limita a suministrar la infraestructura que permite la interconexión y el transporte de mensajes entre sus clientes y los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), sin generar, redactar, modificar, aprobar o determinar el contenido de los mensajes enviados por sus clientes, ni actuar como anunciante o emisor comercial de las campañas.
- (ii) Mantiene relaciones contractuales con los clientes que utilizan los códigos cortos asignados por la CRC, en las que se establece la obligación de dichos clientes de dar un uso adecuado al servicio, cumplir la normativa vigente y asumir la responsabilidad exclusiva por el contenido de las comunicaciones que generan.
- (iii) No se configura la causal del numeral 6.4.3.2.2, pues el código corto **87183** continúa siendo utilizado para el propósito para el cual fue asignado mediante la Resolución CRC 5150 de 2017 —permitir la identificación de los clientes que utilizan la plataforma de **HABLAME** frente a los usuarios finales—, de manera que la sola existencia de reportes o quejas sobre determinados mensajes no desvirtúa el uso autorizado del recurso ni traslada automáticamente al Integrador Tecnológico una responsabilidad objetiva por contenidos cuya creación corresponde exclusivamente a sus clientes.
- (iv) No se configura la causal del numeral 6.4.3.2.8, pues ninguno de los mensajes reportados en las quejas trasladadas por la CRC contiene la palabra «BANCOLOMBIA», la razón social BANCOLOMBIA S.A., ni hace referencia expresa a la marca NEQUI; expresiones como «ba.colombia», «bn.colpersonas» o «b.colpersonas» no corresponden a la denominación legal de la entidad financiera, no reproducen su razón social ni constituyen su marca registrada, y tampoco cumplen —desde el punto de vista gramatical y sintáctico— una función identificadora dentro del texto, al no presentarse mediante fórmulas como «BANCOLOMBIA informa» o «BANCOLOMBIA le comunica»; en consecuencia, sostiene que no se configura el envío de mensajes «en nombre de» un tercero en el sentido jurídico preciso que exige la norma, y que la interpretación contraria supone una inferencia subjetiva no respaldada por el contenido literal de los mensajes; y

Con fundamento en lo anterior, **HABLAME** solicitó tener por contestada la actuación, declarar desvirtuada la presunción que dio origen a su inicio, declarar que no se configura ninguna de las causales de recuperación invocadas y ordenar el archivo definitivo de la actuación administrativa, absteniéndose de recuperar el código corto **87183**.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

²Resolución 5050 de 2016, Artículo 6.1.1.8. «Recuperación de los recursos de identificación (...) PARÁGRAFO 3. En las actuaciones administrativas de recuperación de códigos cortos iniciadas por las causales señaladas en los numerales 6.4.3.2.2., 6.4.3.2.8. y 6.4.3.2.9. del artículo 6.4.3.2. de la presente resolución, la CRC podrá ordenar, en el acto de apertura de la actuación administrativa, la suspensión temporal del uso del recurso de identificación. Dicha suspensión se mantendrá durante el trámite administrativo y no podrá exceder un plazo máximo de seis (6) meses».

En virtud de lo dispuesto en 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**, pues 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 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

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».

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, 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».

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".

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 USSD¹⁰ 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 para determinar si es procedente la recuperación del código corto **87183**. Lo anterior, debido a que la **CRC** recibió quejas por medio de las que se denunció el presunto uso indebido de este código.

De acuerdo con lo establecido en el radicado número 2026523160 del 8 de julio 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 **87183**, incurrió o no, en las causales de recuperación de códigos cortos, establecidas en los numerales 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016¹¹.

3.3.1. SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.2. DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

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».

¹¹ 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: (...) 6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados. (...) 6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido. (...)».

El numeral 6.4.3.2.2. 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 estos «presten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados». Así las cosas, para verificar si la mencionada causal de recuperación se configuró o no, la **CRC** procederá a revisar el uso para el que el código corto **87183** fue autorizado. Posteriormente analizará si el uso dado a este código por parte de **HABLAME** es acorde con el uso para el que fue autorizado.

Como consta en el radicado No. 2017742835 del 26 de mayo de 2017, **HABLAME** indicó que el código corto **87183** sería utilizado para «asignar clientes y facilitar la identificación de los mismos ante sus clientes».

De acuerdo con la información que obra en el expediente, el contenido de alguno de los mensajes de texto remitidos desde el código corto **87183** que dieron origen a la presente actuación es el siguiente:

«3704 Tu pedido sigue en espera porque no fue posible comunicarnos contigo. Confirma tus datos para continuar: <https://my.tcc-don.top/es>».

«Hola, su solicitud de empleo a tiempo parcial ha sido aprobada. Por favor, pongase en contacto con nosotros lo antes posible: Whatsapp +573206872518 / +573125634562».

De los mensajes anteriores es importante resaltar que el contenido de los mismos no cumple con lo establecido en el artículo 2.1.19.9. de la Resolución CRC 5050 del 2016¹² y, en esa medida, no se puede identificar a un cliente o empresa, pues el primer mensaje notifica de forma genérica sobre un «pedido» y el segundo mensaje informa sobre la aprobación de una «solicitud de empleo».

Contrario a lo argumentado por **HABLAME**, se evidencia entonces que los mensajes remitidos desde el código corto **87183** no cumplen la función identificadora para la cual el recurso fue asignado, sino que notifican a los destinatarios sobre pedidos y ofertas laborales sin identificar a su remitente, lo cual resulta distinto de la finalidad declarada al momento de solicitar la asignación del recurso.

El argumento de **HABLAME** según el cual el código corto está asociado a un cliente con relación contractual vigente y continúa siendo empleado para el envío de mensajería SMS no resulta suficiente para desvirtuar la causal, pues el criterio relevante no es el canal técnico por el cual se cursa la comunicación, sino contenido real de los mensajes remitidos, los cuales, en el presente caso, no permiten al usuario final identificar a un cliente de **HABLAME** ante quien pueda dirigirse.

Teniendo en cuenta lo anterior, queda demostrada la configuración de la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo tanto, la CRC ordena la recuperación del código corto **87183**.

3.3.2. 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».

HABLAME sostiene que esta causal exige que el mensaje identifique plenamente a un tercero determinado mediante su razón social o marca registrada, y que expresiones como «bn.colpersonas» o «ba.colombia» no satisfacen dicha exigencia. Dicha interpretación no resulta procedente, ya que independientemente a que los mensajes objeto de examen no individualicen al remitente de forma clara, el contenido de estos es suficiente para que su receptor pueda identificar al remitente. Tal y como ocurre en el caso concreto, el hecho de que los mensajes contengan palabras como «bn.colpersonas» o «ba.colombia» y que el resto de su contenido esté asociado con aspectos financieros como transacciones bancarias, hacen que los receptores de los mensajes entiendan que los mismos provienen de quien opera la plataforma de **BANCOLOMBIA**, tan es así que esta actuación administrativa inició porque **BANCOLOMBIA** emitió una queja frente al uso de su marca sin autorización.

Adicionalmente, a la fecha **HABLAME** no ha remitido a esta Comisión la autorización expresa y por escrito correspondiente, tal como consta en el expediente. Por el contrario, en el mismo, obra una

¹² Resolución CRC 5050 de 2016. ARTÍCULO 2.1.19.9. IDENTIFICACIÓN DEL PCA. En el envío de mensajes a través de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, se deberá informar a los usuarios el nombre, la marca o la razón social del PCA responsable de la provisión de contenidos y aplicaciones. El cumplimiento de esta obligación deberá hacerse al principio o al final de cada sesión, mensaje o un grupo de mensajes concatenados según lo que aplique.

queja directa de **BANCOLOMBIA** en la que informa que, a través del código corto **87183**, se estaría suplantando su marca.

Así las cosas, esta Comisión puede concluir que la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se ha configurado.

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

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

Así las cosas, teniendo en cuenta los hechos que dieron origen a la presente actuación administrativa, 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 de los códigos cortos que se recuperan, es posible que se hayan cometido presuntos ataques de *smishing* la **CRC** también remitirá la presente Resolución junto a su expediente administrativo a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, para lo de su competencia.

Adicionalmente, es importante recordar que cualquier uso de un código corto sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación de la regulación general del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, puede ser sancionada por el **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES** (MinTIC). Por lo anterior, se recalca el deber que le asiste a **HABLAME** de tomar las medidas a que haya lugar para evitar el uso del código corto objeto de esta actuación una vez sea recuperado, so pena de que MinTIC imponga las sanciones de ley a que haya lugar. Se comunicará la presente decisión a dicha entidad para su conocimiento.

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **87183**, y sin perjuicio de que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones deban mantener las medidas que hayan implementado en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **87183**, las cuales no podrán exceder un periodo máximo de 6 meses contados a partir de su aplicación, **HABLAME** deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, en consecuencia, adelantar las gestiones necesarias para la desactivación de este recurso de identificación en su red y las redes de los operadores móviles correspondientes, según aplique.

Por último y 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 **87183** 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 definitiva de dicho recurso en su red.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **87183** 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 **87183** 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.

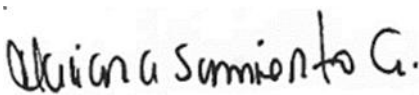
ARTÍCULO 2. Comunicar, una vez ejecutoriada la presente Resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles para que se deshabiliten en sus redes de forma definitiva el código corto **87183**.

ARTÍCULO 3. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a 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 20 días del mes de agosto de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026817759
Trámite: 115508
Elaborado por: Sebastián Sánchez M
Revisado por: María José Montejo Pino