

RESOLUCIÓN No. **8326** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **87182**, 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

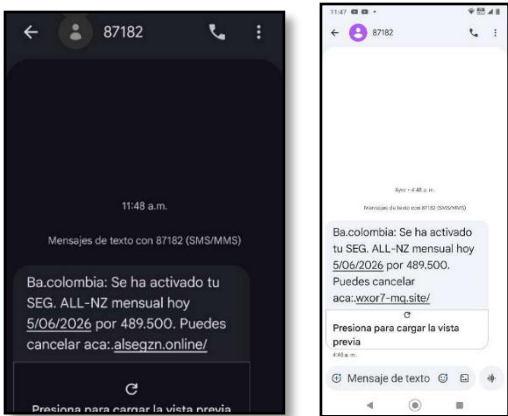
En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Entre el 8 y el 15 de junio de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, la **CRC**) recibió tres comunicaciones de **BANCOLOMBIA**, radicadas bajo los números 2026813302, 2026813649 y 2026813779, mediante las cuales informó sobre reportes de mensajes con contenido de *smishing* y una presunta suplantación de su marca. Entre los códigos cortos reportados se encuentra el **87182**, como se evidencia a continuación:

Imagen No. 1



Fuente: Rad. 2026813302

Imagen No. 2



Fuente: Rad. 2026813649

Imagen No. 3



Fuente: Rad. 2026813779

Asimismo, entre el 1 y el 16 de junio de 2026, la **CRC** recibió trece (13) comunicaciones, mediante las cuales diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles reportaron el presunto uso indebido del código corto **87182**, tal y cómo se muestra en la tabla a continuación:

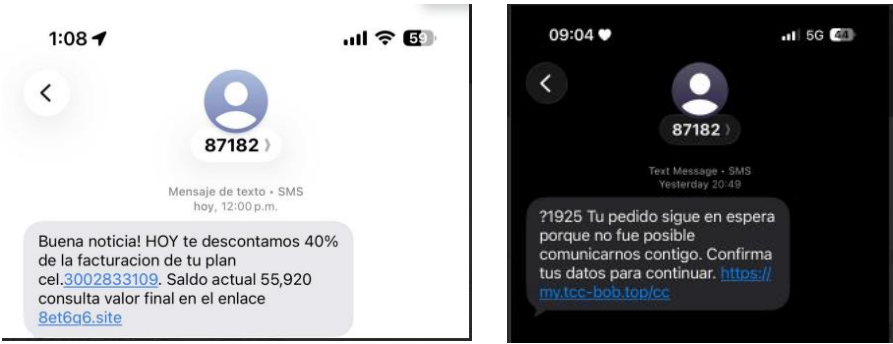
Tabla No. 1

Comunicaciones relacionadas con un presunto uso indebido del código corto 87182	
Número	Radicado
1	2026812956
2	2026813261
3	2026813300
4	2026813331
5	2026813341
6	2026813486
7	2026813792
8	2026813760
9	2026813808
10	2026813811
11	2026813850
12	2026813852
13	2026813869

Fuente: Expediente

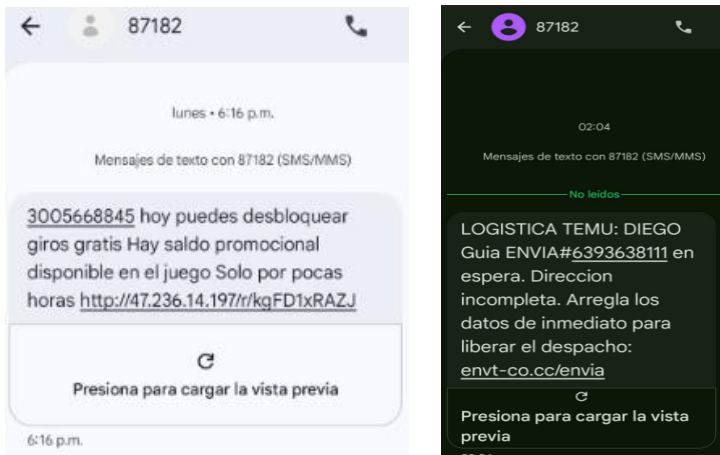
En su comunicación, algunos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles manifestaron que el contenido de los mensajes de texto (SMS) recibidos a través del código corto **87182** era posiblemente fraudulento o no deseado. A continuación, algunos de los mensajes de texto reportados:

Imagen No. 4.



Fuente: Rad. 2026812956 y Rad. 2026813331

Imagen No. 5.



Fuente: Rad. 2026813486 y Rad. 2026813808.

Imagen No. 6



Fuente: Rad. 2026813869

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC procedió a revisar la información asociada al código corto **87182**, 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.»*.

Con ocasión a la primera queja recibida por la Comisión, es decir la correspondiente al radicado 2026812956 asociada a un mensaje de texto en el que se informaba al receptor de este que recibiría un descuento del 40% en el valor de su plan de telefonía móvil, tal y como consta en la Imagen No. 4 del presente acto administrativo, mediante el radicado número 2026519390 del 9 de junio de 2026, la CRC le requirió a **HABLAME** información relacionada con el uso del código corto **87182**.

El mencionado requerimiento de información fue atendido por **HABLAME** por medio del radicado No. 2026814025 del 17 de junio de 2026. En este, **HABLAME** le manifestó a esta Comisión que (i) mantiene una relación contractual **KAARAI TECH LLC**, mediante la cual le permite acceder a su plataforma tecnológica para que así su cliente pueda realizar el envío de mensajes de texto SMS, (ii) el mensaje objeto de la queja no contiene referencias a marcas, nombres comerciales, razones sociales, establecimientos de comercio o cualquier otro elemento que permita identificar a un anunciante o titular específico del contenido y que en esa medida dispone de una autorización otorgada por una marca o empresa determinada respecto del contenido particular referido en la queja, (iii) el cliente que originó el tráfico mediante la plataforma de **HABLAME** aceptó contractualmente que cuenta con las autorizaciones, permisos y habilitaciones necesarias para el envío de las comunicaciones que origine, así como para el tratamiento de los datos personales utilizados en sus campañas de mensajería, (iv) la responsabilidad sobre el contenido de los mensajes y sobre la existencia de las autorizaciones de los destinatarios recae exclusivamente en el cliente originador del tráfico, quien actúa como responsable de la campaña y de la información transmitida, (v) la función de **HABLAME** consiste en proporcionar la infraestructura tecnológica necesaria para el procesamiento y transporte de mensajes de texto SMS, mientras que los contenidos son definidos, administrados y enviados por cada uno de los clientes habilitados para utilizar la plataforma, y por lo tanto, no participa en la elaboración, definición o aprobación previa de los contenidos remitidos por sus clientes ni actúa como anunciante o beneficiario de las campañas realizadas a través del código corto.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante el radicado de salida número 2026521059 del 23 de junio 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 **87182**, 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.

Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **HABLAME** que, dentro de los 15 días siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas e informar y acreditar que como asignataria del código corto **87182**, cuenta con la autorización expresa y por escrito por parte de **operadores de telefonía móvil, 472, BANCOLOMBIA, y TEMU** para enviar mensajes de texto en su nombre.

De igual manera se le solicitó un informe detallado de las acciones implementadas para prevenir o evitar la comisión de posibles fraudes o conductas delictivas mediante la utilización de este recurso de identificación, incluyendo los mecanismos de monitoreo, control y verificación del tráfico cursado a través de su plataforma tecnológica. Adjuntando los soportes correspondientes.

Adicionalmente, por medio de la mencionada actuación, la Comisión en aplicación del parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016², ordenó a los 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 **87182**.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **HABLAME** el 23 de junio de 2026 mediante correo electrónico y mediante el radicado 2026816502 del 15 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** solicitó el archivo de la actuación administrativa con base en los siguientes argumentos:

- (i)** Actúa como Integrador Tecnológico dentro del ecosistema de mensajería SMS A2P, facilitando la conexión entre los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), por lo que el uso del código corto debe analizarse a la luz de dicho rol y no bajo el entendido de que el recurso deba ser explotado directamente por **HABLAME**.
- (ii)** No se configura la causal del numeral 6.4.3.2.2, pues el código corto **87182** se encuentra asociado a un cliente que mantiene una relación contractual vigente con **HABLAME**, quien lo utiliza para identificar las comunicaciones SMS dirigidas a los usuarios finales, de manera que el recurso continúa cumpliendo la finalidad para la que fue asignado, sin que una eventual controversia sobre el contenido de un mensaje implique, por sí misma, que el código corto haya sido utilizado para un fin diferente al autorizado;
- (iii)** No se configura la causal del numeral 6.4.3.2.8, pues del contenido literal de los mensajes reportados —expresiones como «ba.colombia» o «bn.colpersonas»— no se desprende una referencia expresa a una persona jurídica, razón social o denominación legal identificable, por lo que no puede entenderse que los mensajes fueron enviados «en nombre de terceros» en los términos exigidos por la disposición, y que cualquier atribución en dicho sentido constituye una inferencia externa al texto y no una conclusión objetiva derivada de su contenido.
- (iv)** Resaltó que varios de los mensajes incorporados por la CRC como fundamento de la actuación administrativa no contienen referencia expresa a ninguna persona identificable,

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. (...)».

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».

por lo tanto, no es posible determinar cuál sería el supuesto tercero respecto del cual la comisión considera exigible una autorización expresa. En esa medida, sostiene que la interpretación de la CRC en relación con la causal de la recuperación se fundamenta en una inferencia y no en el contenido del mensaje de texto, pues a su juicio, la actuación administrativa parte de la premisa de que determinadas expresiones contenidas en los SMS corresponderían a terceros específicos, sin embargo dicha conclusión no surge del contenido literal de los mensajes sino de las inferencias que realiza la CRC pues asume que determinadas abreviaturas, dominios o identificadores hacen referencia a una entidad concreta, referencia que no constituye prueba de que el mensaje haya sido enviado en nombre de un tercero. .

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 **87182**.

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 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

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».

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.

3.2. 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.

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".

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».

3.3. ANÁLISIS DE LAS CAUSALES 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 **87182**. 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 2026521059 del 23 de junio 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 **87182**, 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

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 **87182** 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 fue indicado anteriormente, dentro del trámite de asignación, **HABLAME** informó que el uso que le daría al código corto **87182** sería el siguiente:

«Asignar clientes y facilitar la identificación de los mismos ante sus clientes».

De acuerdo con la información que reposa en el expediente, el contenido de algunos de los mensajes de texto remitidos desde el código corto **87182** que dieron origen a la presente actuación administrativa, es el siguiente:

«3005668845 hoy puedes desbloquear giros gratis Hay saldo promocional disponible en el juego Solo por pocas horas: <http://47.236.14.197/r/kgFD1xRAZ>».

«?1925 Tu pedido sigue en espera porque no fue posible comunicarnos contigo. Confirma tus datos para continuar: my.tcc-bob.top/cc».

De los mensajes anteriores es importante resaltar que el contenido de los mensajes 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, el primer mensaje informa sobre la posibilidad para desbloquear giros gratis y que hay saldo promocional en un juego, sin que en el mensaje se determine quien ofrece estos beneficios, y el segundo mensaje informa que un paquete se encuentra en espera por falta de comunicación, sin que se informe el nombre de la transportadora que está intentando entregar el paquete.

Así las cosas y contrario a lo argumentado por **HABLAME**, se evidencia entonces que los mensajes remitidos desde el código corto **87182** no están cumpliendo con la función identificadora para la cual el recurso fue asignado, pues dentro del contenido de algunos de ellos se evidencia que no hay una identificación del remitente. Adicionalmente, no se puede dejar de lado que los argumentos de **HABLAME** son contradictorios pues, resalta que el código corto sí está cumpliendo con una función identificadora de una empresa hacia sus clientes, pero al mismo tiempo reconoció de forma explícita que algunos mensajes «no contienen referencia expresa a ninguna persona identificable».

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 **87182**.

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. (...)».

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.

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 la identificación plena de un tercero determinado y que expresiones como «ba.colombia» o «bn.colpersonas» no permiten atribuir los mensajes a una entidad específica. Por ello, considera que la CRC aplica esta causal de recuperación con base en inferencias sobre abreviaturas o identificadores incluidos en los mensajes de texto, y no en el contenido literal de los mismos, lo que a su juicio impide concluir que fueron enviados en nombre de un tercero.

Los argumentos expuestos por **HABLAME** no son de recibo porque pues independientemente a que los mensajes objeto de análisis no individualicen al remitente de forma clara, las abreviaciones utilizadas y el contenido de los mensajes permiten que el remitente sea identificable por el receptor del mensaje de texto. Tal como sucede en el presente caso, expresiones como «ba.colombia» o «bn.colpersonas», acompañadas de contenido relacionado con notificaciones relacionadas con productos, servicios o procesos financieros, llevan al usuario a asociar el mensaje con entidades específicas del sector financiero como lo es **BANCOLOMBIA**.

Adicionalmente, a la fecha **HABLAME** no ha remitido a esta Comisión las autorizaciones expresas y por escrito de los operadores de telefonía móvil, del operador postal **472**, de **BANCOLOMBIA** ni de **TEMU**, por medio de las cuales lo autorizan a realizar el envío de mensajes de texto en sus nombres desde el código corto objeto de examen. Por el contrario, en el expediente obra una queja directa de **BANCOLOMBIA** en la que le manifiesta expresamente a esta Comisión que, a través del código corto **87182**, 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 **87182**, 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 **87182**, 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 **87182** 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 **87182** 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 **87182** 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.

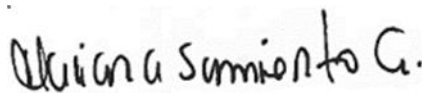
ARTÍCULO 2. Comunicar, una vez ejecutoriada la presente Resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles para que se deshabiliten en sus redes de forma definitiva el código corto **87182**.

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: 2026816502

Trámite: 115507

Elaborado por: Sebastián Sánchez M

Revisado por: María José Montejo Pino