

RESOLUCIÓN No. **8338** DE 2026

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** en contra de la Resolución CRC 8269 de 2026, por la cual se recupera el código corto **87130**, asignado a **HABLAME** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD»*

**LA COORDINACIÓN DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONES
CON GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE
COMUNICACIONES**

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

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución CRC 8269 del 22 de junio de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, (en adelante, **CRC**) resolvió recuperar el código corto **87130**, el cual había sido asignado a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**¹, (en adelante, **HABLAME**), por haberse configurado 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.

La Resolución CRC 8269 de 2026 fue notificada personalmente a **HABLAME** el 22 de junio de 2026. Dentro del término establecido², **HABLAME** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado internamente bajo el número 2026815909 del 7 de julio de 2026. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **HABLAME** cumple con lo establecido en los artículos 76 y 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), esta Comisión procederá con su análisis y estudio.

2. DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO

Antes de que esta Comisión se pronuncie sobre los argumentos expuestos por **HABLAME** en su recurso, es necesario señalar que el recurso de reposición es un medio jurídico a través del cual la parte interesada controvierte las decisiones o actos que ponen fin a las actuaciones administrativas, en el caso puntual, la decisión de recuperar un código corto, para que el funcionario que dictó la decisión revise nuevamente su contenido y, si lo considera legal y oportuno, lo aclare, modifique o revoque³. Así, frente al recurso de reposición, la doctrina ha manifestado que «(...) se ha considerado históricamente como recurso connatural al Estado de derecho; en especial al derecho fundamental a la controversia de toda decisión administrativa. Se funda esta tesis en el criterio de que no existe acto administrativo sin control, se trata, pues, del más elemental de todos los recursos para garantizar el principio de la contradicción y debido proceso (...)».

¹ Resolución CRC 5150 del 6 de junio de 2017.

² El término para presentar el recurso de reposición vencía el 7 de julio de 2026.

³ López Blanco, Hernán F. «Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano», Tomo I, Novena Edición, Bogotá - Colombia, 2005. p 749. «Sin duda alguna la reposición, junto con el recurso de apelación, constituyen los dos más importantes, por ser los que con mayor frecuencia utilizan las partes, de ahí el interés de conocer con el detalle los mismos. Este recurso busca que el mismo funcionario que profirió la decisión sea el que vuelva sobre ella y, si es del caso reconsiderarla, en forma total o parcial, lo haga; es requisito necesario para su viabilidad, que se motive el recurso al ser interpuesto, esto es, que por escrito o verbalmente si es en audiencia o diligencia, se le expongan al juez las razones por las cuales se considera que su providencia está errada, con el fin de que proceda a modificarla o revocarla, por cuanto es evidente que si el juez no tiene esa base, le será difícil, por no decir imposible, entrar a resolver.»

De esta manera, para resolver el recurso de reposición interpuesto, se analizarán los cargos formulados en este, revisando nuevamente la información que reposa en el expediente, por lo tanto, a continuación, se presentarán los argumentos expuestos por **HABLAME** y las consideraciones de la **CRC** sobre cada uno de estos.

HABLAME en su escrito de reposición contra la Resolución CRC 8269 de 2026, presenta los antecedentes del caso, y solicita su revocatoria integral por considerar que el acto administrativo recurrido presenta errores de interpretación normativa, insuficiencia probatoria, indebida valoración de las pruebas obrantes en el expediente y vulneraciones a las garantías constitucionales y legales que rigen las actuaciones administrativas.

Todo lo anterior, fundamentado en los siguientes argumentos:

(i) Objeto del recurso y razones generales de inconformidad

En ejercicio del recurso de reposición previsto en los artículos 74 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, **HABLAME** solicita a la CRC revocar integralmente la Resolución CRC 8269 del 22 de junio de 2026, mediante la cual se ordenó la recuperación del código corto 87130. La solicitud se fundamenta en que la decisión habría aplicado extensivamente la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin contar con soporte probatorio suficiente y desconociendo los principios de legalidad, debido proceso, carga de la prueba, motivación, razonabilidad y proporcionalidad.

Sostiene que la decisión recurrida parte de una interpretación que no tiene respaldo en la regulación aplicable, en la medida que la causal exige que, mediante el código corto, se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito, su envío o contenido. Sin embargo, señala que la CRC habría considerado suficiente la simple mención o referencia a una persona jurídica dentro del mensaje para entender configurada la causal. De esta manera, habría sustituido el requisito de «envío en nombre de un tercero» por el de «mención de un tercero», ampliando una causal restrictiva de derechos en contravía de los principios de legalidad y tipicidad.

También afirma que la CRC invirtió indebidamente la carga de la prueba al exigir a **HABLAME** acreditar las autorizaciones otorgadas por los terceros, sin haber demostrado previamente que los mensajes investigados fueron efectivamente enviados en nombre de ellos. La demostración de este hecho era un presupuesto indispensable para que surgiera la obligación de contar con la autorización cuya ausencia sirvió como fundamento para recuperar el recurso de identificación.

En relación con el derecho de defensa y contradicción, señala que la información suministrada por la autoridad no permitía identificar técnicamente los eventos investigados. Aunque **HABLAME** solicitó los registros necesarios para comprobar la trazabilidad de los mensajes cuestionados, la Comisión rechazó la petición sin analizar su incidencia en el esclarecimiento de los hechos. Esto habría limitado la posibilidad real de la compañía de controvertir las pruebas y ejercer una defensa efectiva.

El recurso también cuestiona la valoración del material probatorio, en la medida que durante la actuación se habría acreditado que **HABLAME** cuenta con procesos de autenticación de clientes, sistemas automatizados de monitoreo, filtros para detectar contenidos sospechosos, mecanismos de bloqueo de URL maliciosas, controles permanentes de prevención del fraude, certificación bajo estándares internacionales de seguridad de la información y una política de suspensión de cuentas relacionadas con actividades presuntamente irregulares. No obstante, afirma que la CRC descartó estos elementos mediante consideraciones generales, sin examinar concretamente su alcance, eficacia o incidencia en el caso.

Asimismo, sostiene que la resolución desconoció el principio de proporcionalidad, en la medida que la recuperación definitiva del código corto es la medida más gravosa que puede adoptar el Administrador de los Recursos de Identificación frente a un asignatario, la decisión no habría desarrollado un ejercicio de ponderación para establecer su necesidad, idoneidad y proporcionalidad frente a las circunstancias acreditadas en el expediente y que tampoco se explica por qué otras medidas menos restrictivas resultaban insuficientes para proteger el interés general perseguido.

Finalmente, señala que la Resolución CRC 8269 de 2026 presenta deficiencias de motivación, porque la Comisión habría reemplazado el análisis jurídico por afirmaciones categóricas que no estarían respaldadas por una interpretación sistemática de la regulación ni por una valoración

completa de las pruebas. En consecuencia, **HABLAME** considera que el acto está afectado por errores de interpretación jurídica, insuficiencia y valoración indebida de las pruebas, falta de motivación suficiente y vulneración del debido proceso administrativo. Por estas razones, solicita su revocatoria integral y que se mantenga vigente la asignación del código corto **87130**.

- **Consideraciones de la CRC**

El argumento general formulado por **HABLAME** no desvirtúa la decisión recurrida, pues parten de una caracterización incompleta tanto de la causal aplicada como del material probatorio obrante en el expediente. La Resolución CRC 8269 de 2026 no ordenó la recuperación del código corto 87130 por la simple aparición aislada o neutral del nombre de un tercero dentro de un mensaje, sino porque las pruebas recaudadas permitieron establecer que, mediante dicho recurso, se cursaron comunicaciones que generaban objetivamente la apariencia de provenir de **SEGUROS ALFA S.A.** y del **FONDO DE GARANTÍAS S.A. (FGA)**, sin que tales entidades hubieran autorizado expresamente y por escrito, su envío o contenido.

En efecto, **SEGUROS ALFA** informó directamente a la CRC que los mensajes enviados desde el código corto 87130 no provenían de esa entidad, no correspondían a sus servicios ni a sus canales oficiales y constituían una presunta suplantación de su marca mediante enlaces potencialmente maliciosos. Por su parte, **FGA** manifestó que en los mensajes se le atribuía falsamente la calidad de remitente y se inducía a los destinatarios a efectuar pagos o diligenciar formularios mediante canales distintos de los oficialmente habilitados.

Estas manifestaciones fueron acompañadas de capturas de pantalla y se sumaron a la queja presentada por un usuario, quien reportó el envío de contenidos presuntamente asociados con *spam* y *phishing* desde el mismo código corto. Por consiguiente, no se trató de una conclusión construida exclusivamente a partir de la mención de una marca, sino de la valoración conjunta del contenido de los mensajes, su procedencia, su finalidad y las declaraciones de las propias entidades cuya identidad fue utilizada.

Ahora bien, la expresión «en nombre de terceros», contenida en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, no exige el empleo de fórmulas sacramentales como «en nombre de», «le informa» o «le comunica», ni requiere la reproducción completa de la razón social del tercero. Lo jurídicamente relevante es establecer si la comunicación, valorada integralmente y desde la perspectiva de su destinatario, se presenta o puede ser razonablemente entendida como proveniente del tercero identificado. Exigir una declaración literal de representación permitiría eludir la causal mediante abreviaturas, marcas, referencias institucionales o expresiones equivalentes, aun cuando el mensaje produzca precisamente la apariencia de origen que la disposición busca impedir. Esta interpretación no amplía la causal: determina, a partir de elementos objetivos, cuándo un mensaje ha sido enviado materialmente en nombre de un tercero.

Tampoco se configuró una inversión de la carga de la prueba, en la medida que la CRC acreditó el supuesto que activaba la causal mediante las quejas, las capturas de pantalla y las manifestaciones directas de **SEGUROS ALFA** y **FGA**, entidades que negaron que las comunicaciones provinieran de sus canales autorizados y denunciaron la atribución indebida de su identidad. A ello se suma que **HABLAME** reconoció que no disponía de la autorización de **SEGUROS ALFA** y durante la actuación no aportó autorización expresa y escrita de ninguna de las entidades involucradas. Una vez demostrada la utilización de la identidad de terceros en mensajes cursados desde el código corto asignado, requerir al asignatario el documento que debía respaldar ese uso no representa una inversión probatoria, sino la verificación del cumplimiento de una exigencia regulatoria cuya acreditación se encontraba dentro de su ámbito de control.

La alegada vulneración del derecho de defensa tampoco encuentra respaldo en el trámite adelantado. Mediante el radicado 2026506840 del 2 de marzo de 2026, la CRC requirió a **HABLAME** información sobre sus clientes, los remitentes de los mensajes, las autorizaciones correspondientes, los acuerdos contractuales, las medidas adoptadas y cualquier otro soporte que considerara pertinente. A solicitud de la propia sociedad, el término fue ampliado hasta el 17 de marzo de 2026. Posteriormente, mediante el radicado 2026510984 del 1 de abril de 2026, se comunicó formalmente el inicio de la actuación y se concedieron quince días hábiles para formular observaciones, aportar o solicitar pruebas y acreditar el uso dado al código corto. **HABLAME** ejerció efectivamente esas facultades mediante el radicado 2026809061 del 24 de abril de 2026. En consecuencia, conoció los hechos, las pruebas y la causal investigada, contó con términos para pronunciarse y presentó los argumentos y documentos que estimó pertinentes.

Los metadatos y Registro de Detalle de Mensajes o en inglés Message Detail Record (MDR) solicitados no eran conducentes para acreditar la existencia de las autorizaciones exigidas por el numeral 6.4.3.2.8. La identificación del cliente interno que originó el tráfico, el conocimiento previo del asignatario o la reconstrucción completa de la ruta técnica no constituyen elementos de la causal aplicada, la cual se refiere objetivamente al uso dado al recurso de identificación. La existencia de los mensajes enviados desde el código corto 87130 y la utilización de la identidad de los terceros se encontraban respaldadas por las capturas y comunicaciones incorporadas al expediente. Además, la recurrente no aportó elementos que demostraran la falsedad de esas evidencias, la alteración del identificador de origen o que el código corto hubiera sido utilizado por fuera de la infraestructura mediante la cual gestionaba el tráfico. La información adicional solicitada podía facilitar una investigación interna sobre el cliente responsable, pero no desvirtuaba los hechos constitutivos de la causal ni suplía las autorizaciones ausentes.

Los mecanismos antifraude, filtros automatizados, bloqueos de URL, sistemas de monitoreo y certificaciones de seguridad invocados por **HABLAME** tampoco excluyen la configuración de la causal. El artículo 2.1.18.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 exige a los asignatarios utilizar herramientas tecnológicas para prevenir usos fraudulentos y efectuar controles periódicos sobre su efectividad; sin embargo, el cumplimiento de esa obligación es distinto e independiente de la prohibición de enviar mensajes en nombre de terceros sin autorización. La existencia de controles generales no acredita la autorización específica de **SEGUROS ALFA** o **FGA**.

Del mismo modo, una certificación en seguridad de la información no prueba la licitud de cada contenido transmitido, y las cláusulas contractuales mediante las cuales los clientes declaran contar con autorizaciones, no trasladan a estos la responsabilidad regulatoria que corresponde a **HABLAME** como asignataria del código corto por lo que no se desconoció el debido proceso, ni el derecho de defensa ni se valoró de manera inadecuada el material probatorio obrante en el expediente.

Ahora bien, la recuperación del recurso no constituye una sanción impuesta con fundamento en la culpabilidad del asignatario, sino una medida propia de la administración de un recurso público y escaso, expresamente prevista cuando se configura alguna de las causales del artículo 6.4.3.2. por tanto, la recuperación ordenada en el acto administrativo recurrido no resulta desproporcionada pues es la consecuencia objetiva establecida por la regulación frente a la configuración de una causal de recuperación.

La asignación del código corto confiere un derecho condicionado de uso y no un derecho de propiedad o una situación jurídica inmune a la recuperación. La medida persigue una finalidad legítima —proteger a los usuarios, preservar la confianza en los recursos de identificación y evitar su utilización para comunicaciones atribuidas indebidamente a terceros— y resulta idónea para impedir que continúe utilizándose el recurso respecto del cual se acreditó el incumplimiento.

La medida también resulta necesaria frente al caso concreto, pues los mecanismos preventivos que **HABLAME** afirmó tener implementados no impidieron el envío de los mensajes denunciados. Las declaraciones contractuales de sus clientes, los filtros tecnológicos y el eventual bloqueo posterior de cuentas constituyen controles generales o reacciones posteriores, pero no eliminan la ocurrencia de la causal ni garantizan por sí solos el uso adecuado del código corto. Asimismo, la Resolución CRC 8269 de 2026 valoró expresamente el impacto alegado sobre los demás clientes y explicó que el código corto no fue asignado como canal exclusivo de alguno de ellos, sino como recurso destinado a la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones, razón por la cual el listado aportado no desvirtuaba la recuperación ni justificaba el período de transición solicitado.

Finalmente, no existe falta de motivación en la medida que, la Resolución CRC 8269 identificó la competencia de la CRC, expuso el marco normativo aplicable, individualizó la causal investigada, relacionó las pruebas incorporadas al expediente y respondió los argumentos de **HABLAME** sobre la interpretación de la expresión «en nombre de terceros», la ausencia de autorizaciones, la responsabilidad de sus clientes, los controles antifraude, la solicitud de registros técnicos y el impacto sobre los demás usuarios del código corto. Que la recurrente discrepe de esas razones no significa que estas sean inexistentes o insuficientes.

En síntesis, este argumento no demuestra una interpretación extensiva, una inversión de la carga probatoria, una restricción del derecho de defensa, una omisión en la valoración de las pruebas ni una falta de proporcionalidad ni de motivación. Por el contrario, en el expediente se encuentra acreditado que desde el código corto 87130 se enviaron mensajes que atribuían su origen a

terceros identificables; que dichos terceros negaron haberlos emitido o autorizado; que **HABLAME** no aportó las autorizaciones expresas y escritas requeridas; y que la sociedad contó con oportunidades efectivas para ejercer su defensa.

En consecuencia, las razones generales de inconformidad no tienen vocación de prosperar ni proporcionan fundamento para revocar la Resolución CRC 8269 de 2026.

(ii) Violación del principio de legalidad e interpretación errónea del numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016

HABLAME sostiene que la Resolución CRC 8269 de 2026 vulnera el principio de legalidad al extender el alcance de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 a supuestos que no se encuentran expresamente contemplados en esa disposición. La causal establece la recuperación del recurso cuando, mediante la numeración, se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido.

A partir del tenor literal de la disposición, el texto identifica dos presupuestos concurrentes e indispensables: primero, que el mensaje haya sido enviado en nombre de un tercero y, segundo, que ese tercero no haya autorizado expresamente y por escrito el envío o el contenido del mensaje. La acreditación del segundo presupuesto dependería necesariamente de la demostración del primero, de manera que la obligación de aportar la autorización únicamente surgiría cuando se haya probado que el mensaje fue enviado en nombre de un tercero.

Sin embargo, afirma que la Resolución CRC 8269 modificó sustancialmente el contenido de la Resolución CRC 5050 de 2016, al considerar que la simple referencia o mención de una persona jurídica dentro del mensaje es suficiente para exigir la autorización. En particular, la Comisión habría señalado que basta con que el destinatario pueda asociar razonablemente la comunicación con una persona jurídica identificable y que la mención de «SEGUROS ALFA» o «FGA» dentro del SMS activa la exigencia de contar con su autorización expresa y escrita.

Sostiene que esta interpretación introduce un supuesto diferente del previsto en la regulación, pues la norma no establece que la autorización sea exigible cuando se mencione, aluda, cite o haga referencia a un tercero, sino cuando el mensaje se envíe en su nombre. Esta diferencia no sería solamente semántica, sino que determinaría el ámbito de aplicación de la causal. Desde una interpretación gramatical y jurídica, la expresión «en nombre de» implicaría actuar con apariencia de representación, vocería, autorización o por cuenta de otra persona natural o jurídica.

En ese sentido, advierte en su escrito que no toda referencia a una marca, empresa o entidad significa que el emisor del mensaje actúe en representación de ella. Podrían existir referencias informativas, comparativas, descriptivas, preventivas o críticas respecto de una persona jurídica, sin que de ello pueda concluirse que el mensaje fue enviado en su nombre. Por esta razón, destaca que la regulación utilizó la expresión restrictiva «en nombre de terceros» y no fórmulas más amplias como «cuando se mencione un tercero» o «cuando se haga referencia a un tercero».

También se señala que las causales que restringen derechos previamente reconocidos, como la recuperación de un recurso de identificación válidamente asignado, deben interpretarse de manera estricta. La Administración únicamente puede ejercer las competencias atribuidas por el ordenamiento jurídico dentro de los límites fijados por la norma y no puede ampliar las causales mediante interpretaciones extensivas que incorporen supuestos no previstos por el regulador.

Expone que de aceptar la interpretación contenida en la Resolución CRC 8269 de 2026 implicaría que cualquier mensaje en el que se mencione una empresa, entidad pública, establecimiento de comercio, producto o marca registrada exigiría automáticamente una autorización escrita de su titular, aunque el mensaje no hubiera sido emitido en su representación ni pretendiera generar esa apariencia ante el destinatario. Esta consecuencia se considera incompatible con los principios de seguridad jurídica y tipicidad administrativa y, además, impondría a los integradores tecnológicos y proveedores de contenidos una obligación que excedería el marco regulatorio vigente.

Señala que, durante la actuación administrativa, **HABLAME** habría sostenido que los mensajes investigados no contenían elementos objetivos que permitieran concluir que fueron enviados en representación de **SEGUROS ALFA S.A.** o del **FONDO DE GARANTÍAS S.A.**, debido a que no incluían expresiones de representación institucional, vocería, identificación oficial u otras manifestaciones que permitieran atribuirles razonablemente la autoría. Afirma que la Resolución

CRC 8269 de 2026 no desvirtuó técnicamente este argumento ni analizó si los mensajes fueron realmente enviados en nombre de esas entidades, sino que sustituyó ese examen por la regla según la cual basta la simple mención de una persona jurídica.

En consecuencia, sostiene que la Comisión dejó de aplicar la norma vigente y utilizó una regla creada mediante interpretación administrativa, pese a que carece de competencia para ampliar, modificar o complementar el contenido material de una causal de recuperación. Al no existir prueba de que los mensajes fueron efectivamente enviados en nombre de **SEGUROS ALFA S.A.** o del **FONDO DE GARANTÍAS S.A.**, no se habría configurado el primer elemento de la causal y, por consiguiente, tampoco podía exigirse la autorización expresa y escrita de dichas entidades. Por estas razones, concluye que la causal de recuperación no estaba jurídicamente configurada y que la Resolución CRC 8269 de 2026 debe revocarse integralmente.

- **Consideraciones de la CRC**

Al respecto, es preciso señalar que la Resolución CRC 8269 de 2026 no amplió ni modificó la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8. La Comisión aplicó esa disposición al comprobar sus dos elementos: que mediante el código corto **87130** se enviaron mensajes en nombre de terceros y que esos terceros no habían autorizado expresa y por escrito, su envío o contenido.

HABLAME parte de una premisa equivocada al considerar que un mensaje únicamente se envía «en nombre de» un tercero cuando utiliza expresiones formales como «en nombre de», «le informa» o «le comunica». La norma no exige esas fórmulas o expresiones. Un mensaje se envía en nombre de un tercero cuando su contenido y la forma en que se presenta llevan razonablemente al destinatario a entender que proviene de ese tercero o que cuenta con su respaldo. Lo determinante es la apariencia de origen que produce la comunicación, no la utilización de una frase específica.

Acoger la tesis de la recurrente supondría incorporar a la causal un requisito que la regulación no establece: que el mensaje contenga una declaración expresa de representación o fórmulas como «en nombre de», «le informa» o «le comunica». Como se ha mencionado, esa interpretación permitiría eludir la disposición mediante el uso de abreviaturas, marcas, referencias institucionales u otros elementos que, sin reproducir formalmente el nombre o razón social del tercero, generen en el destinatario la apariencia de que la comunicación proviene de este o cuenta con su respaldo.

Además, en este caso no existió una mención neutral o meramente descriptiva. Fueron **SEGUROS ALFA S.A.** y el **FONDO DE GARANTÍAS S.A. (FGA)** quienes informaron a esta Comisión que los mensajes enviados desde el código corto **87130** no provenían de sus canales autorizados y que su identidad estaba siendo utilizada indebidamente. En particular, **FGA** señaló que los mensajes le atribuían falsamente la calidad de remitente e invitaban a los destinatarios a efectuar pagos o diligenciar formularios mediante canales no oficiales. Por tanto, la ausencia de una fórmula literal de representación no desvirtúa la causal, pues lo relevante es que las comunicaciones fueron presentadas de manera que podían ser razonablemente atribuidas a dichos terceros, sin que existiera la autorización expresa y escrita exigida por la regulación.

De otra parte, es cierto que no toda mención de una empresa o una marca configura automáticamente la causal. Sin embargo, ese no fue el supuesto analizado en la Resolución CRC 8269 de 2026. En este caso, las referencias a **SEGUROS ALFA** y **FGA** no fueron neutrales ni accesorias: se utilizaron dentro de mensajes que atribuían a esas entidades la condición de remitentes y dirigían a los destinatarios hacia enlaces, pagos o formularios ajenos a sus canales oficiales.

Esta conclusión no surgió de una simple interpretación de la CRC, en la medida que **SEGUROS ALFA** informó directamente que los mensajes enviados desde el código corto **87130** no provenían de esa entidad, no correspondían a sus canales oficiales y constituían una presunta suplantación de su marca. Del mismo modo, **FGA** manifestó que los mensajes le atribuían falsamente la calidad de remitente y buscaban que los destinatarios efectuaran pagos o diligenciaran formularios mediante canales no autorizados. Ambas entidades aportaron capturas de pantalla para respaldar sus afirmaciones.

Por tanto, el primer elemento de la causal quedó acreditado a partir del contenido de los mensajes, las evidencias aportadas y las manifestaciones de las propias entidades afectadas. No era necesario que los mensajes dijeran literalmente «somos SEGUROS ALFA» o «FGA le informa».

Exigir ese nivel de literalidad permitiría eludir fácilmente la regulación mediante el uso de marcas, abreviaturas o referencias institucionales que produzcan la misma apariencia de origen.

También quedó acreditado el segundo elemento en la medida que las propias entidades señalaron que no habían emitido ni autorizado esas comunicaciones y **HABLAME** no aportó autorización expresa y escrita que respaldara el uso de sus nombres o identidades. La recurrente no controvierte la inexistencia de esas autorizaciones; se limita a sostener que no eran necesarias. Ese planteamiento pierde fundamento una vez establecido que los mensajes sí generaban la apariencia de haber sido enviados en nombre de **SEGUROS ALFA** y **FGA**.

La interpretación adoptada tampoco conduce a exigir autorización cada vez que un mensaje mencione una empresa, entidad pública, producto o marca. La causal solo se configura cuando la referencia, examinada junto con el contenido y el contexto de la comunicación, permite atribuir razonablemente el mensaje al tercero identificado. En consecuencia, la decisión no estableció una regla general según la cual toda mención requiere autorización, sino que evaluó las circunstancias concretas de los mensajes enviados desde el código corto **87130**.

No existe entonces, una aplicación extensiva de la causal porque contrario a lo argumentado por **HABLAME**, la Comisión no creó un supuesto nuevo ni recuperó el recurso por la sola mención de una marca. Aplicó directamente el numeral 6.4.3.2.8 porque se utilizaron las identidades de terceros para enviar mensajes a nombre de ellos, pese a que esos terceros negaron haber autorizado su envío o contenido.

En consecuencia, la Resolución CRC 8269 de 2026 respetó los principios de legalidad y tipicidad, pues la recuperación se sustentó en la causal expresamente prevista en la Resolución CRC 5050 de 2016 y en hechos acreditados dentro del expediente. El argumento de **HABLAME** confunde una referencia neutral con el uso de la identidad de un tercero para generar apariencia de procedencia. Como este último fue el supuesto comprobado, la causal se encontraba configurada y no existe fundamento para revocar la decisión, en consecuencia, el argumento de **HABLAME** no está llamado a prosperar.

(iii) Inversión indebida de la carga de la prueba y ausencia de acreditación de los presupuestos fácticos de la causal de recuperación.

HABLAME sostiene que la Resolución CRC 8269 de 2026 presenta un grave defecto en la valoración probatoria, debido a que invirtió indebidamente la carga de la prueba y exigió a **HABLAME** acreditar una circunstancia cuya obligación jurídica solo podía surgir después de que la Comisión demostrara la configuración de los presupuestos de la causal invocada. Señala que toda actuación administrativa debe estar fundada en hechos plenamente demostrados dentro del expediente y que corresponde a la autoridad acreditar los hechos constitutivos de la decisión que pretende adoptar, como manifestación del debido proceso y del principio de legalidad.

Sostiene que, la CRC decidió recuperar el código corto **87130** por el supuesto incumplimiento del numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Sin embargo, la Comisión no demostró el hecho jurídico esencial para aplicar esa causal: que los mensajes investigados hubieran sido efectivamente enviados en nombre de **SEGUROS ALFA S.A.** o del **FONDO DE GARANTÍAS S.A.** En lugar de acreditar previamente ese presupuesto, trasladó a **HABLAME** la carga de demostrar la existencia de autorizaciones expedidas por dichas entidades.

Así, considera que esta metodología es jurídicamente incorrecta, porque la obligación de acreditar una autorización solo surge cuando se ha demostrado previamente que el mensaje fue enviado en nombre del tercero cuya autorización se exige. Si ese hecho no está probado, la ausencia de autorización no tendría relevancia jurídica. No obstante, señala que la Resolución CRC 8269 de 2026 habría concluido que la causal se configuró únicamente porque **HABLAME** no aportó una autorización expresa y escrita, sin acreditar mediante prueba objetiva que los mensajes fueron enviados en representación, vocería o nombre de **SEGUROS ALFA S.A.** o del **FONDO DE GARANTÍAS S.A.**

Afirma, por tanto, que la decisión se fundamentó en una inferencia y no en una prueba. Expone que, aunque las inferencias pueden orientar una investigación administrativa, no sustituyen la obligación de demostrar plenamente los hechos que configuran una causal restrictiva de derechos. Durante la actuación, **HABLAME** sostuvo que el contenido de los mensajes no permitía concluir que hubieran sido enviados en nombre de las entidades mencionadas y que, por esa razón, no resultaba procedente exigir las respectivas autorizaciones. Sin embargo, la Comisión no habría desvirtuado probatoriamente esta afirmación, sino que consideró suficiente la

referencia a la marca para entender configurada la causal, sustituyendo así la actividad probatoria por una conclusión interpretativa.

También sostiene que las actuaciones administrativas no pueden fundarse en presunciones desfavorables para el administrado. Cuando una autoridad pretende restringir un derecho previamente reconocido, como ocurre con la recuperación de un recurso de identificación válidamente asignado, debe demostrar todos los elementos constitutivos de la causal invocada. En este caso, la CRC habría exigido a **HABLAME** demostrar la existencia de una autorización, sin haber probado previamente que los mensajes constituían comunicaciones enviadas en nombre de los terceros involucrados.

Como consecuencia de esa distribución de la carga probatoria, la defensa de **HABLAME** se habría concentrado en explicar por qué no era jurídicamente exigible aportar una autorización, en lugar de discutir si efectivamente se configuraba la causal de recuperación. De este modo, el debate se habría limitado a la ausencia de autorización, sin considerar que esta solo adquiriría relevancia jurídica después de acreditar el envío del mensaje en nombre de un tercero. El texto afirma que esta situación vulneró el derecho de defensa y contradicción, al modificar el objeto del debate y trasladar al administrado la demostración de hechos que correspondía probar a la autoridad.

Adicionalmente, señala que la Comisión no acreditó la trazabilidad individual de los mensajes, la identidad del cliente que presuntamente originó el tráfico, las condiciones específicas de transmisión ni los elementos técnicos que permitieran relacionar objetivamente los hechos con la causal invocada. En consecuencia, concluye que la decisión se sustentó en una valoración incompleta del material probatorio y en una indebida distribución de la carga de la prueba, lo que afectaría la validez del acto administrativo y vulneraría el debido proceso. Por ello, sostiene que la causal de recuperación no podía considerarse válidamente acreditada y que la Resolución CRC 8269 de 2026 debe ser revocada.

- **Consideraciones de la CRC**

El argumento de **HABLAME** no está llamado a prosperar, pues confunde el deber de la CRC de acreditar los hechos que sustentan su decisión con la obligación del asignatario de demostrar que el uso del código corto se encontraba respaldado por la autorización expresa y escrita exigida por la regulación.

La Comisión no dio por demostrado, sin pruebas, que los mensajes fueron enviados en nombre de terceros. Este hecho se acreditó mediante varios elementos concordantes: las capturas de pantalla de los SMS enviados desde el código corto **87130**; la queja presentada por un usuario; la comunicación de **SEGUROS ALFA**, en la que indicó que los mensajes no provenían de esa entidad ni correspondían a sus servicios o canales oficiales; y la comunicación de **FGA**, que informó que en los mensajes se le atribuía falsamente la calidad de remitente y se invitaba a los destinatarios a realizar pagos o diligenciar formularios mediante canales no autorizados. Estos elementos obran expresamente en el expediente y fueron relacionados en la Resolución CRC 8269 de 2026.

Por tanto, la decisión no se apoyó únicamente en una inferencia ni en la falta de autorización en la medida que, la apariencia de que los mensajes provenían de **SEGUROS ALFA** y **FGA** se estableció a partir de su contenido, del código corto visible como remitente, de las capturas aportadas y de las manifestaciones de las propias entidades cuya identidad fue utilizada. La valoración conjunta de estos elementos constituye un análisis probatorio y no una presunción carente de sustento.

Tampoco es correcto afirmar que la CRC exigió a **HABLAME** demostrar que «no existía» autorización. La Comisión requirió exactamente lo contrario: que aportara la autorización expresa y escrita que debía respaldar el envío de los mensajes de texto (SMS). La autorización es un hecho positivo que, por disposición del numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, debe constar por escrito. Si ese documento existía, **HABLAME**, como asignataria y administradora del uso del código corto, era quien se encontraba en capacidad de aportarlo. Exigirle su presentación no invierte la carga de la prueba; simplemente verifica el cumplimiento de una condición regulatoria objetiva.

La ausencia de autorización, además, no se dedujo exclusivamente del hecho de que **HABLAME** no aportara el documento. Las propias entidades involucradas informaron que las comunicaciones no provenían de ellas ni habían sido enviadas mediante sus canales autorizados. A ello se suma que **HABLAME** reconoció durante la actuación que no disponía de autorización

de **SEGUROS ALFA** y tampoco aportó autorización de **FGA**. En consecuencia, la falta de autorización se acreditó tanto mediante las manifestaciones de los terceros afectados como por la inexistencia del soporte escrito que debía respaldar el uso de sus identidades.

Ahora bien, desde el punto de vista técnico, los registros MDR permiten identificar datos como la fecha y hora de transmisión, el Número de Directorio de Suscriptor Internacional de Estación Móvil o en inglés Mobile Station International Subscriber Directory Number (MSISDN) de destino, el operador, la cuenta que originó el tráfico, la ruta utilizada y el estado de entrega. Sin embargo, esos registros no permiten determinar si **SEGUROS ALFA** o **FGA** autorizaron jurídicamente el envío o el contenido de los mensajes. La autorización exigida por la norma no es un dato técnico incorporado al flujo de señalización ni un campo del MDR; es un documento expreso y escrito que debe existir por fuera de la red y que corresponde conservar a quien utiliza el recurso para cursar mensajes en nombre de terceros, en este caso el asignatario del código corto **87130**.

Los MDR podían facilitar la identificación interna del cliente que originó el tráfico o reconstruir la ruta técnica de los mensajes, pero esa información no era necesaria para determinar la configuración de la causal. El numeral 6.4.3.2.8 no exige identificar al cliente final, establecer su intención ni demostrar que **HABLAME** conocía previamente la conducta. La causal se refiere objetivamente al uso dado al código corto: que mediante este se envíen mensajes en nombre de terceros sin la autorización requerida. Frente a la CRC, el responsable del uso adecuado del recurso continúa siendo su asignatario, aunque permita que varios clientes cursen tráfico mediante su plataforma.

Las capturas de pantalla tampoco fueron elementos aislados, obran en el expediente por distintas fuentes y estuvieron acompañadas de las comunicaciones de las entidades directamente afectadas. **HABLAME** no presentó registros técnicos que contradijeran esas evidencias, demostraran que los mensajes no fueron cursados desde el código corto **87130** o acreditaran una alteración del identificador de origen. La sola afirmación de que necesitaba datos adicionales para localizar internamente los eventos no desvirtúa las pruebas existentes ni convierte en inexistentes los mensajes denunciados.

En realidad, la recurrente pretende trasladar a la CRC la obligación de aportar un documento que únicamente podía provenir de **SEGUROS ALFA** o **FGA** y que debía ser conservado por quien utiliza sus identidades en los mensajes de texto (SMS). La Comisión no podía producir la autorización en reemplazo del asignatario. Su deber consistía en verificar si existía, para lo cual requirió expresamente su presentación y otorgó a **HABLAME** la oportunidad de aportarla. La sociedad no lo hizo porque, según ella misma manifestó respecto de **SEGUROS ALFA**, no contaba con dicho documento.

En consecuencia, la CRC acreditó los dos presupuestos de la causal: primero, mediante el código corto 87130 se enviaron mensajes a nombre de **SEGUROS ALFA** y **FGA**; y, segundo, esas entidades no habían autorizado expresamente y por escrito, su envío o contenido. Solo después de acreditar el primer elemento, la Comisión verificó la existencia de la autorización y constató que esta no obraba en el expediente y que, por el contrario, **SEGUROS ALFA** y **FGA** informaron a esta Comisión que los mensajes enviados desde el código corto **87130** no provenían de sus canales autorizados y que su identidad estaba siendo utilizada indebidamente.

No hubo, por tanto, inversión de la carga de la prueba ni sustitución de la actividad probatoria. La Resolución CRC 8269 de 2026 se sustentó en pruebas documentales concordantes, en las manifestaciones directas de las entidades afectadas y en la ausencia de la autorización expresa y por escrito exigida por la regulación. La falta de identificación del cliente que originó materialmente el tráfico o de reconstrucción completa de la ruta técnica no elimina esos hechos ni impide aplicar una causal que recae sobre el uso objetivo del código corto. Por estas razones, el cargo no desvirtúa la configuración del numeral 6.4.3.2.8 ni ofrece fundamento para revocar la decisión.

(iv) **Vulneración del debido proceso y del derecho de defensa por insuficiencia probatoria**

HABLAME expone que el artículo 29 de la Constitución Política exige que toda actuación administrativa respete plenamente el debido proceso. Esta garantía comprende el derecho del administrado a conocer las pruebas que sustentan la actuación, controvertirlas, solicitar la práctica de pruebas pertinentes y ejercer una defensa material y efectiva.

En ejercicio de este derecho, señala que **HABLAME** solicitó a la CRC el traslado de la información técnica necesaria para identificar y verificar los eventos investigados. La solicitud comprendía los registros asociados a los mensajes cuestionados, como la fecha y hora de transmisión, el número de destino MSISDN, el operador involucrado, el contenido íntegro de los mensajes y los demás metadatos requeridos para reconstruir su trazabilidad. Expone que ese propósito no era acreditar la existencia de autorizaciones otorgadas por terceros, sino identificar objetivamente los eventos, establecer el cliente que originó el tráfico, determinar las condiciones de envío, verificar la autenticidad de la información trasladada y ejercer una contradicción real frente a los hechos investigados.

No obstante, la CRC rechazó la solicitud al considerar que la información requerida no era pertinente para demostrar las autorizaciones previstas en el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Sostiene que esta conclusión desconoce el verdadero objeto de la prueba, dado que su pertinencia no debía evaluarse únicamente frente a uno de los elementos de la causal, sino respecto de la totalidad de los hechos objeto del procedimiento. La información solicitada habría permitido verificar si los mensajes correspondían a tráfico cursado mediante la plataforma administrada por **HABLAME**, identificar al cliente responsable, reconstruir la secuencia de los hechos y ejercer adecuadamente el derecho de contradicción.

Finalmente, afirma que la negativa de acceso a dicha información dejó a **HABLAME** en una situación de indefensión, al obligarla a responder por hechos cuya individualización técnica no era posible con la información suministrada por la autoridad. En consecuencia, la decisión habría sido adoptada sin que la compañía contara con una oportunidad real y efectiva para controvertir los hechos que fundamentaron la actuación. Esta limitación se considera especialmente relevante debido a los efectos de la recuperación del código corto sobre la operación comercial del asignatario y sus clientes. Por lo anterior, sostiene que la actuación desconoció las garantías del debido proceso y que este vicio es suficiente para revocar la Resolución CRC 8269 de 2026.

- **Consideraciones de la CRC**

Sobre este argumento, resulta oportuno señalar que, durante la actuación administrativa, **HABLAME** conoció los hechos investigados, tuvo acceso a las quejas y capturas de pantalla, conoció la causal de recuperación aplicada y contó con oportunidades suficientes para presentar explicaciones, aportar documentos y solicitar pruebas. Por tanto, no existió una limitación material de su derecho de defensa.

Mediante el radicado 2026506840 del 2 de marzo de 2026, la CRC trasladó las quejas a **HABLAME** y le solicitó información sobre los clientes que utilizaban el código corto **87130**, los remitentes de los mensajes, las autorizaciones correspondientes, los acuerdos contractuales, las medidas adoptadas y cualquier otro documento que considerara pertinente. A solicitud de la compañía, el plazo para responder fue ampliado hasta el 17 de marzo de 2026. Posteriormente, mediante el radicado 2026510984 del 1 de abril de 2026, la CRC comunicó formalmente el inicio de la actuación y le concedió quince días hábiles para formular observaciones, aportar o solicitar pruebas y acreditar el uso dado al código corto. **HABLAME** ejerció esas facultades mediante el radicado 2026809061 del 24 de abril de 2026. Esta secuencia se encuentra documentada en la Resolución CRC 8269 de 2026.

El debido proceso no implica que la autoridad deba aceptar o practicar automáticamente toda prueba solicitada. El artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo permite a los interesados aportar y solicitar pruebas, pero corresponde a la autoridad determinar su relación con los hechos que debe decidir. En este caso, la CRC explicó por qué los registros de trazabilidad, metadatos y MDR solicitados no eran necesarios para resolver el aspecto central de la actuación.

Desde el punto de vista técnico, se reitera un registro detallado de mensajes o en inglés Message Detail Record (MDR) puede contener información sobre la fecha y hora de transmisión, el MSISDN de destino, el operador, la cuenta que originó el tráfico, la ruta utilizada y el estado de entrega. Estos datos pueden servir para reconstruir técnicamente el recorrido del mensaje o identificar al cliente que utilizó la plataforma. Sin embargo, un MDR no permite establecer si **SEGUROS ALFA** o **FGA** autorizaron expresa y por escrito, el envío o el contenido del mensaje. Esa autorización no es un dato de red ni un campo del registro técnico, sino un documento jurídico que debe existir antes del envío.

La información solicitada tampoco era indispensable para demostrar que los mensajes utilizaban la identidad de terceros. En el expediente obraban capturas de pantalla que mostraban los

mensajes recibidos desde el código corto 87130, la queja de un usuario y las comunicaciones presentadas directamente por **SEGUROS ALFA** y **FGA**. **SEGUROS ALFA** indicó que los mensajes no provenían de esa entidad ni correspondían a sus canales oficiales. **FGA** manifestó que los SMS le atribuían falsamente la calidad de remitente e invitaban a realizar pagos o diligenciar formularios mediante canales no autorizados. Por tanto, la existencia de los mensajes, el código corto utilizado, su contenido y la atribución a los terceros estaban respaldados por elementos documentales concretos.

HABLAME tampoco presentó evidencia técnica que contradijera esos elementos. No aportó registros que demostraran que los mensajes no fueron cursados mediante el código corto **87130**, que las capturas hubieran sido alteradas o que el identificador de origen hubiese sido suplantado por fuera de su plataforma. La sola afirmación de que necesitaba información adicional para localizar internamente los eventos no desvirtúa las pruebas existentes ni demuestra que estas fueran falsas.

La identificación del cliente específico que originó el tráfico tampoco era un elemento necesario de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016. La actuación no tenía por objeto establecer la responsabilidad penal o sancionatoria de ese cliente, sino verificar el uso dado al código corto asignado a **HABLAME**. La causal se configura objetivamente cuando mediante el recurso se envían mensajes en nombre de terceros sin su autorización expresa y escrita. Por ello, el desconocimiento previo de **HABLAME**, la identidad de su cliente o la ruta interna seguida por el mensaje no modifican el hecho de que el tráfico fue cursado mediante el recurso cuya administración y uso adecuado estaban a cargo de la sociedad en mención.

Además, **HABLAME** pudo ejercer una defensa concreta y detallada en la medida que la compañía cuestionó la interpretación de la expresión «en nombre de terceros», negó que los mensajes generaran apariencia de representación, explicó el funcionamiento de su plataforma, informó sobre sus mecanismos de prevención del fraude, señaló las condiciones contractuales exigidas a sus clientes y discutió la necesidad de las autorizaciones. El contenido de su propia respuesta demuestra que conoció los hechos y fundamentos de la actuación y que pudo controvertirlos. No puede afirmarse que existió indefensión cuando la misma sociedad formuló argumentos específicos sobre todos los aspectos relevantes de la causal.

La recurrente tampoco explica de qué manera los MDR habrían modificado el sentido de la decisión. Identificar al cliente, precisar la ruta técnica o reconstruir la secuencia interna del envío no habría acreditado la existencia de las autorizaciones de **SEGUROS ALFA** y **FGA** ni habría desvirtuado las comunicaciones mediante las cuales estas entidades negaron que los mensajes provinieran de sus canales autorizados. La prueba solicitada podía resultar útil para las investigaciones o acciones internas de **HABLAME** frente a sus clientes, pero no lo era para resolver la causal de recuperación objeto de análisis por esta Entidad.

Finalmente, el posible impacto comercial de la recuperación sobre **HABLAME** o sobre otros clientes no demuestra una vulneración del debido proceso. Ese aspecto se relaciona con los efectos de la decisión, pero no con las oportunidades procesales concedidas para ejercer la defensa. La existencia de consecuencias económicas no convierte en insuficiente el material probatorio ni obliga a practicar pruebas que no resultan determinantes para establecer los hechos regulatoriamente relevantes.

En consecuencia, **HABLAME** no fue obligada a defenderse frente a hechos desconocidos o indeterminados. La sociedad conoció las quejas, las capturas de pantalla, las entidades involucradas, el código corto investigado y la causal aplicable; recibió una ampliación del plazo solicitado; pudo presentar observaciones y pruebas; y obtuvo una respuesta expresa sobre la falta de pertinencia de los registros técnicos requeridos. Por tanto, no se configuró una vulneración del debido proceso ni del derecho de defensa; por tanto, este argumento no ofrece fundamento para revocar la Resolución CRC 8269 de 2026.

(v) Falta de motivación suficiente del acto administrativo

HABLAME expone que todo acto administrativo que limite derechos previamente reconocidos debe estar suficientemente motivado. La motivación constituye una garantía para el administrado y una condición esencial de validez del acto, porque permite conocer las razones jurídicas y fácticas que sustentan la decisión y posibilita su adecuado control.

En el caso analizado, sostiene que la Resolución CRC 8269 de 2026 presenta deficiencias importantes de motivación. Aunque la Comisión reproduce los argumentos formulados por **HABLAME** no los desvirtúa mediante un análisis jurídico o probatorio suficiente. En particular, la resolución no explica por qué la expresión «en nombre de terceros» puede entenderse como equivalente a una simple referencia o mención dentro del contenido del mensaje, sino que se limita a afirmar que dicha interpretación es suficiente para configurar la causal.

Asimismo, afirma que la CRC no expone las razones jurídicas por las cuales considera innecesaria la información técnica solicitada por **HABLAME** para ejercer su defensa, ni explica por qué los mecanismos de prevención del fraude implementados por la compañía carecen de relevancia para el análisis del caso concreto. Por el contrario, la motivación se limitaría a formular afirmaciones generales, sin confrontar verdaderamente los argumentos técnicos y jurídicos presentados durante la actuación administrativa. En consecuencia, sostiene que la Resolución CRC 8269 de 2026 incumple el deber de motivación suficiente exigible a los actos administrativos que restringen derechos adquiridos, lo cual afecta su validez y procedencia.

- **Consideraciones de la CRC**

Sobre este argumento, es de señalar que la Resolución CRC 8269 de 2026 contiene las razones jurídicas, fácticas y probatorias que sustentaron la recuperación del código corto 87130. La recurrente puede discrepar de esas razones, pero esa discrepancia no demuestra que el acto carezca de motivación.

En primer lugar, la resolución identificó claramente la norma aplicada: el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. También explicó los hechos que configuraron la causal: desde el código corto **87130** se enviaron mensajes que se presentaban como vinculados con **SEGUROS ALFA** y **FGA**, y estas entidades informaron que las comunicaciones no provenían de sus canales autorizados. Además, aportaron capturas de pantalla que respaldaban sus afirmaciones y **HABLAME** no presentó la autorización expresa y escrita exigida por la regulación.

En segundo lugar, la resolución sí explicó el alcance de la expresión «en nombre de terceros». Preciso que la causal no exige fórmulas como «en nombre de», «le informa» o «le comunica», pues lo relevante es que el contenido y la forma de presentación del mensaje permitan al destinatario asociar razonablemente la comunicación con un tercero identificable. Esta explicación no convierte cualquier mención en una causal de recuperación. La decisión se refirió específicamente a mensajes en los que la identidad de **SEGUROS ALFA** y **FGA** fue utilizada para generar una apariencia de procedencia o respaldo.

En este caso no existieron referencias neutrales, informativas o comparativas. **SEGUROS ALFA** señaló que los mensajes constituían una presunta suplantación de su marca y utilizaban enlaces potencialmente maliciosos. **FGA** indicó que se le atribuía falsamente la condición de remitente y que los destinatarios eran dirigidos a efectuar pagos o diligenciar formularios por canales no oficiales. La Resolución CRC 8269 de 2026 valoró estos hechos y explicó por qué permitían aplicar la causal. Por tanto, no se limitó a reproducir los argumentos de **HABLAME** ni a formular una afirmación sin respaldo probatorio.

La resolución también respondió expresamente la solicitud de información técnica. Explicó que los registros MDR, los metadatos, el MSISDN de destino y la ruta del tráfico podían servir para identificar al cliente o reconstruir técnicamente el envío, pero no permitían acreditar la existencia de la autorización expresa y escrita de **SEGUROS ALFA** o **FGA**. La autorización exigida por la norma no es un dato que forme parte de la señalización o del registro técnico del SMS, sino un documento jurídico que debía existir antes del envío. En consecuencia, la CRC expuso una razón concreta para considerar que esa información no era determinante para resolver la causal.

La identificación del cliente que originó materialmente el tráfico tampoco era indispensable. La causal aplicada se refiere al uso dado al código corto y no exige probar la identidad o intención del cliente, ni el conocimiento previo del asignatario. Frente a la CRC, **HABLAME** era en su calidad de asignatario del mencionado recurso, el responsable de garantizar el uso adecuado del recurso asignado. Por ello, la trazabilidad interna podía ser útil para que la sociedad adoptara medidas frente a su cliente, pero no desvirtuaba que los mensajes fueron enviados desde el código corto ni suplía las autorizaciones que no obran en el expediente.

La Resolución CRC 8269 de 2026 también valoró los mecanismos de prevención del fraude informados por **HABLAME**. Reconoció como positivas las inversiones, los filtros automatizados,

el monitoreo en tiempo real, el bloqueo de mensajes y las certificaciones de seguridad. Sin embargo, se explicó que esas medidas no acreditaban la autorización de los terceros ni excluían la configuración de la causal. Asimismo, señaló que el artículo 2.1.18.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 no solo exige implementar herramientas tecnológicas, sino efectuar controles periódicos sobre su efectividad. Los mensajes denunciados fueron enviados pese a los controles invocados, por lo que su sola existencia no demostraba el cumplimiento de la obligación analizada.

Tampoco es exacto afirmar que la decisión limitó un derecho adquirido. Los códigos cortos son recursos públicos y escasos, y como se ha indicado, su asignación no otorga un derecho de propiedad. La asignación confiere un derecho de uso sujeto al cumplimiento permanente de las obligaciones y causales previstas en la regulación. Una vez comprobada una causal de recuperación, la CRC se encuentra facultada para recuperar el recurso, previa actuación administrativa.

La resolución, además, examinó la afectación alegada respecto de los demás clientes y explicó por qué el listado aportado por **HABLAME** no justificaba mantener la asignación ni conceder el período de transición solicitado. Señaló que el código corto no fue asignado como canal exclusivo de un cliente particular, sino para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones mediante SMS o USSD. Por tanto, este argumento también fue valorado y respondido.

En consecuencia, la Resolución CRC 8269 de 2026 cumplió con el deber de motivación previsto para las decisiones administrativas: identificó la norma aplicable, estableció los hechos relevantes, relacionó las pruebas, analizó los argumentos de **HABLAME** y explicó las razones por las cuales procedía la recuperación. Incluso, el nivel de detalle con el que la recurrente cuestiona la interpretación de la causal, la valoración de las pruebas, los registros técnicos y los controles antifraude demuestra que conoció y pudo controvertir las razones de la decisión.

No existe, entonces, falta de motivación. Lo que presenta **HABLAME** es una diferencia frente al sentido de las conclusiones adoptadas por la CRC, pero esa diferencia no afecta la validez del acto ni demuestra que las razones expuestas sean inexistentes. Por consiguiente, este cargo no ofrece fundamento para revocar la Resolución CRC 8269 de 2026.

(vi) Desconocimiento del principio de proporcionalidad

Señala que la recuperación definitiva de un código corto constituye la medida más gravosa que puede adoptar la CRC dentro del régimen de administración de recursos de identificación. Por esta razón, su adopción exige realizar un juicio estricto de proporcionalidad que permita determinar si la medida persigue una finalidad legítima, es idónea para alcanzarla, resulta necesaria ante la inexistencia de alternativas menos lesivas y genera beneficios superiores a las afectaciones ocasionadas al administrado y a los terceros que utilizan legítimamente el recurso.

Sostiene que la Resolución CRC 8269 de 2026, no desarrolló ese análisis, en la medida que durante la actuación administrativa se habría señalado que **HABLAME** cuenta con mecanismos permanentes de autenticación de clientes, monitoreo de tráfico, filtros automatizados de contenido, bloqueo preventivo de mensajes sospechosos, análisis de patrones de fraude, suspensión inmediata de cuentas vinculadas con actividades irregulares y certificación bajo la norma ISO 27001. Aunque la Comisión reconoció la existencia de estos controles, concluyó que eran insuficientes, sin explicar por qué carecían de eficacia ni señalar cuáles controles adicionales debían implementarse para evitar la recuperación del código corto.

También afirma que la resolución no analizó el impacto de la decisión sobre los clientes legítimos que utilizan el código corto **87130** para desarrollar sus operaciones y que son ajenos a los hechos investigados. En consecuencia, sostiene que la resolución recurrida desconoció el principio de proporcionalidad, al imponer la máxima consecuencia prevista en la regulación sin demostrar que fuera estrictamente necesaria ni ponderar adecuadamente los intereses públicos y privados involucrados.

• Consideraciones de la CRC

Sobre este argumento, aunque la recuperación del código corto produce efectos sobre su operación, no constituye una sanción ni la privación de un derecho de propiedad. Los códigos cortos son recursos públicos y escasos, y su asignación únicamente confiere un derecho de uso condicionado al cumplimiento permanente de la regulación. Cuando se configura una causal del

artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC se encuentra facultada para recuperar el recurso.

En todo caso, la recuperación del código corto **87130** busca proteger a los usuarios frente al envío de mensajes que utilizan indebidamente la identidad de terceros, preservar la confianza en los códigos cortos y garantizar el uso adecuado de un recurso público. Esta finalidad se relaciona directamente con las funciones de administración de recursos de identificación atribuidas a la CRC. En el expediente se acreditó que desde el código corto **87130** se enviaron mensajes asociados con **SEGUROS ALFA** y **FGA**, pese a que estas entidades informaron que no provenían de sus canales autorizados.

En suma, la recuperación es una consecuencia objetiva que debe aplicarse cuando se configura una causal establecida en la regulación. Así mismo, es adecuada para impedir que el código corto continúe siendo utilizado bajo las mismas condiciones que permitieron el envío de los mensajes cuestionados. La medida elimina la disponibilidad del recurso respecto del asignatario responsable de su administración y evita que siga siendo empleado para comunicaciones que puedan atribuirse indebidamente a terceros. Además, la decisión se limitó al código corto 87130 y no afectó los demás recursos que pudieran estar asignados a **HABLAME**. Por tanto, su alcance fue concreto y se dirigió exclusivamente al recurso involucrado en los hechos.

De otra parte, los mecanismos de autenticación, monitoreo, filtrado, bloqueo y análisis de tráfico invocados por **HABLAME** ya se encontraban implementados cuando ocurrieron los hechos y, pese a ello, los mensajes fueron enviados. Esto no significa que esas herramientas carezcan de toda utilidad, sino que no fueron suficientes para impedir el uso irregular acreditado en este caso.

En este sentido, tal como se mencionó las medidas mencionadas por **HABLAME** tampoco reemplazan la autorización exigida por el numeral 6.4.3.2.8. Un filtro de contenido, un sistema de monitoreo o una certificación ISO 27001 pueden contribuir a la seguridad de la plataforma, pero no demuestran que **SEGUROS ALFA** o **FGA** hubieran autorizado el envío de los mensajes. Se trata de obligaciones distintas: una consiste en implementar controles tecnológicos y verificar periódicamente su efectividad, conforme al artículo 2.1.18.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016; la otra exige contar con autorización expresa y escrita cuando se envían mensajes en nombre de terceros.

Visto lo anterior, la CRC tampoco estaba obligada a diseñar o señalar los controles adicionales que **HABLAME** debía implementar. Corresponde al asignatario definir y ajustar los mecanismos necesarios para garantizar el uso adecuado del recurso. El objeto de la actuación no era realizar una auditoría integral de su sistema de seguridad ni formularle un plan de mejoramiento, sino determinar si se había configurado una causal de recuperación. Una vez acreditada la causal, la implementación futura de nuevos controles no eliminaba el uso irregular ya comprobado.

Así las cosas, las alternativas planteadas por **HABLAME**, como suspender cuentas, bloquear URL o reforzar filtros, corresponden a medidas internas de gestión. Estas pueden evitar nuevos eventos, pero no desvirtúan la causal ni ofrecen el mismo nivel de protección respecto del código corto compartido por varios clientes. Por tanto, no resulta procedente que **HABLAME** pretenda que la CRC se abstenga de recuperar un recurso de identificación, cuando en la actuación administrativa ha quedado evidenciada la configuración de la causal de recuperación previamente analizada.

Por tanto, a la luz de la regulación vigente, ante la verificación de la causal de recuperación, resulta procedente aplicar la consecuencia jurídica, allí establecida, esto es, la recuperación de dicho recurso de identificación.

La afirmación de que la CRC no analizó el impacto sobre los demás clientes tampoco corresponde al contenido de la Resolución CRC 8269 de 2026. La decisión examinó el listado aportado por **HABLAME** y explicó que los códigos cortos se asignan para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones mediante SMS o USSD, y no como canales exclusivos de comunicación para clientes determinados. Por ello, la existencia de varios clientes que utilizaban el código 87130 no impedía su recuperación ni justificaba, por sí sola, el período de transición solicitado.

Un período de transición tampoco constituía una alternativa capaz de corregir el incumplimiento. Su finalidad es mitigar posibles afectaciones cuando el recurso está directamente vinculado con los usuarios, no prolongar el uso, en este caso, de un código corto respecto del cual se configuró una causal de recuperación.

Además, la CRC no recuperó todos los recursos asignados a **HABLAME** ni impidió que la sociedad continuara desarrollando su actividad. Recuperó únicamente el código corto relacionado con las quejas y las pruebas analizadas. Esta delimitación demuestra que la medida no fue general, excesiva ni ajena a los hechos que la motivaron.

En consecuencia, la recuperación persigue una finalidad legítima, es adecuada para proteger el uso del recurso, y es la medida contemplada por en la regulación vigente. La Resolución CRC 5050 de 2016 prevé expresamente la recuperación cuando se configura la causal aplicada, y la decisión guardó correspondencia con los hechos que le sirvieron de fundamento, en los términos del artículo 44 del CPACA. Por tanto, no se desconoció el principio de proporcionalidad y este cargo no ofrece fundamento para revocar la Resolución CRC 8269 de 2026.

(vii) Solicitud de revocatoria

Sostiene que la Resolución CRC 8269 de 2026 presenta vicios que afectan su legalidad y validez, consistentes en la interpretación extensiva de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la inversión de la carga de la prueba, la restricción del derecho de defensa, la motivación insuficiente y la omisión del juicio de proporcionalidad. En consecuencia, considera improcedente la recuperación del código corto 87130 y solicita revocar íntegramente la resolución recurrida.

- **Consideraciones de la CRC**

Sobre este argumento, no le asiste razón a **HABLAME** al sostener que la Resolución CRC 8269 de 2026 aplicó extensivamente el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, pues la decisión se sustentó en la acreditación de los dos presupuestos expresamente previstos en la causal: el envío de mensajes en nombre de terceros y la ausencia de autorización expresa y escrita respecto de su envío o contenido. Las capturas, quejas y comunicaciones remitidas por **SEGUROS ALFA** y **FGA** demostraron que los mensajes cursados mediante el código corto **87130** incorporaban referencias que permitían atribuirles objetivamente su procedencia, y que fueron esas mismas entidades las que, a partir de los reportes de sus usuarios o clientes, informaron haber sido suplantadas y negaron haber autorizado las comunicaciones.

En este sentido, la disposición no exige la reproducción completa de la razón social ni el empleo de una fórmula expresa de representación, pues ello introduciría un requisito inexistente y permitiría eludir la causal mediante abreviaturas, marcas o referencias institucionales. Desde el punto de vista técnico, los MDR solicitados únicamente habrían permitido identificar aspectos como el cliente, la fecha o la ruta del tráfico, pero no acreditar la autorización jurídica exigida. Asimismo, la intervención de un cliente o integrador no desvincula a **HABLAME** del uso del recurso, dado que, como asignatario y administrador técnico, determina sus condiciones de operación, habilita funcionalidades y aplica controles, restricciones y bloqueos; por tanto, las medidas de autenticación, monitoreo, filtrado o la certificación ISO 27001 evidencian controles generales, pero no desvirtúan los envíos concretos ni sustituyen la autorización escrita requerida.

Como ha quedado ampliamente demostrado, tampoco se presentó inversión de la carga de la prueba, restricción del derecho de defensa, insuficiencia de motivación u omisión del juicio de proporcionalidad. La CRC acreditó los elementos constitutivos de la causal mediante los mensajes, las quejas y las manifestaciones directas de los terceros afectados, mientras que correspondía a **HABLAME** aportar las autorizaciones escritas, por tratarse de documentos que debían encontrarse bajo su control. La negativa de decretar los MDR no afectó la contradicción, porque estos no eran conducentes para demostrar la autorización; además, **HABLAME** conoció las pruebas y la causal imputada, obtuvo ampliación del plazo y presentó sus observaciones, por lo que ejerció materialmente su defensa. En este sentido, la resolución examinó sus explicaciones y los controles invocados, de manera que la discrepancia con la valoración efectuada no equivale a falta de motivación.

Finalmente, la recuperación no constituye una sanción por la insuficiencia de los controles internos, sino una medida administrativa expresamente prevista en la regulación vigente para proteger a los usuarios y garantizar el uso adecuado de un recurso público y escaso. En consecuencia, los argumentos del recurso no desvirtúan la legalidad de la Resolución CRC 8269 de 2026 ni la configuración de la causal, por lo que procede confirmar la recuperación del código corto 87130.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

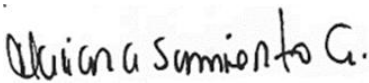
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** en contra de la Resolución CRC 8269 de 2026.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 8269 de 2026, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma no procede ningún recurso.

Dada en Bogotá D.C., a los 07 días del mes de septiembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 108734
Elaborado por: Brayan Andrés Forero Sierra
Revisado por: Miguel Rojas